

**Výročná správa
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
za rok 2022**

V Bratislave, január 2023

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“) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) vydáva túto Výročnú správu o alternatívnych riešených spotrebiteľských sporov za rok 2022.

V roku 2022 úrad riešil 18 sporov o ARS, osem návrhov na ARS úrad ukončil oznámením podľa § 17 v spojení s § 20 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS/ ukončenie dohodou/. Štyri návrhy o ARS odmietol na základe podmienok úradu, pretože úrad nemá kompetenciu riešiť spory ani prešetrovať podnety, ktoré sa týkajú zmlúv uzatváraných mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo uzatvárané na diaľku (napr. telefonicky, internetový, online predaj a pod.) podľa zákona 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 neskorších predpisov. Úrad nemá kompetenciu riešiť spory ani prešetrovať podnety, ktoré sa týkajú tovarov (napr. mobilné telefóny, faxy, modemy a pod.).

Tri návrhy o ARS úrad odložil v zmysle § 19 ods.1 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS, dva návrhy odložil v zmysle § 19 ods.1 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. o ARS a jeden návrh odložil v zmysle § 19 ods.1 písm. e) zákona č. 391/2015 Z. z. ..

Sedemnást sporov sa týkalo elektronických komunikácií a jeden spor sa týkal poštových služieb. Spotrebiteľia sa pri elektronických komunikáciách najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby, aktivácie služieb, nesprávne vyúčtovanej pokuty od predávajúceho, nápravy neoprávnenej zmeny podstatných náležitostí zmluvy, fakturácie a ukončenia zmluvy. Pri poštových službách šlo v jednom prípade o preplatenie poštovného. Priemerné vyriešenie sporu trvalo 19 dní.

Osoby poverené ARS spolupracovali a vymieňali si skúsenosti a vedomosti. Vymieňali si postrehy, informácie a možnosti ako čo najlepšie viesť spor od začiatku až do konca a dospieť k dohode. Poverené osoby čerpajú z mnohoročných skúseností úradu pri mimosúdnom riešení sporov podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Z činnosti úradu v oblasti ARS v roku 2022 môžeme konštatovať, že záujem o alternatívne riešenie sporov sa oproti roku 2021 zvýšil. Spotrebiteľia často posielajú neúplný návrh na ARS, prípadne sa informujú o tejto možnosti bez toho, aby sa najskôr obrátili na predávajúceho priamo. Úrad prispieva k uplatňovaniu práv spotrebiteľov poučením spotrebiteľa na procesný postup od podania reklamácie až po možnosť uplatnenia svojich práv na súde.

Ing. Miloš Tomáš
osoba poverená ARS