



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

## ŠPECIALIZOVANÝ VZDELÁVACÍ PROGRAM MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

---

**MODUL 1: Ako sa stať špecialistom v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov**

Október 2024

Špecializovaný vzdelávací program Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je určený na prípravu špecialistov spotrebiteľskej organizácie pôsobiacich v postavení poverená osoba pre ADR.

## Obsah

Úvod .....	3
Kapitola I. VÝZNAM MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV .....	4
1. Právo spotrebiteľa na súdnu a inú právnu ochranu .....	4
2. Prečo je mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov dôležité ? .....	5
3. Aké spôsoby mimosúdneho riešenia sporov majú spotrebiteľia k dispozícii ? .....	6
4. Miesto a význam spotrebiteľských organizácií v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov ..	7
Kapitola II. SPOTREBITEĽSKÉ ADR .....	7
1. Čo je to spotrebiteľské ADR ? .....	7
2. Prečo je spotrebiteľské ADR dôležité ? .....	7
3. Legislatívne rámce spotrebiteľského ADR na úrovni práva EÚ .....	8
4. Legislatívne rámce spotrebiteľského ADR na vnútroštátnej úrovni .....	8
5. Definície základných pojmov spotrebiteľského ADR v kontexte slovenskej legislatívy .....	9
Kapitola III. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE O VYBRANÝCH POSTUPOCH SPOTREBITEĽSKÉHO ADR NA SLOVENSKU .....	10
1. Základné informácie o ARS .....	10
2. Základné informácie o mediácii .....	13
3. Výhody riešenia spotrebiteľských sporov postupmi ARS a mediáciou .....	16
Kapitola IV. ZÁKONNÉ POŽIADAVKY NA VÝKON VYBRANÝCH ČINNOSTÍ V OBLASTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV .....	16
1. Požiadavky na výkon činnosti povrenej osoby .....	17
2. Požiadavky na výkon činnosti mediátora .....	18

## ÚVOD

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad s účinnosťou od 01.06.2024 realizuje projekt s názvom: Alternatívne riešenie sporov (ADR) – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov (ADR AfCBfT). Doba trvania projektu je 18 mesiacov.

Hlavným cieľom projektu je zviditeľniť, zatraktívniť a lepšie oboznámiť rôzne cieľové skupiny so systémom spotrebiteľského ADR, teda s rôznymi, zákonom upravenými spôsobmi mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. K cieľom projektu patrí aj budovanie kapacít spotrebiteľskej organizácie v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a zlepšenie kvality služieb poskytovaných v oblasti spotrebiteľského ADR.

Tento dokument je súčasťou špecializovaného vzdelávacieho programu Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov realizovaného spotrebiteľskou organizáciou Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad v rámci projektu ADR AfCBfT pri budovaní vlastných kapacít v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Je však voľne dostupný aj pre iné spotrebiteľské organizácie či širšiu odbornú verejnosť. Dokument vychádza z právnej úpravy a skúseností členov projektového tímu s vedením mediácie v spotrebiteľských sporoch v pozícii poverenej osoby pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov pre subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísaný v zozname subjektov verenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky a mediátora zapísaného v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.

Táto príručka má slúžiť ako sprievodca pre osoby, ktoré majú záujem mimosúdne riešiť spotrebiteľské spory v postavení poverenej fyzickej osoby pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov a/alebo v postavení mediátora. Okrem tejto príručky sa v rámci projektu vytvorili ďalšie dva vzdelávacie moduly:

Modul 2: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Modul 3: Mediácia v spotrebiteľských sporoch vykonávaná podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a zmene niektorých zákonov

Všetky vzdelávacie moduly sú dostupné verejnosti aj po skončení projektu na webovej stránke: [www.sospotrebitelev.sk](http://www.sospotrebitelev.sk) alebo si ich môžete vyžiadať na e-mailovej adrese: [info@sospotrebitelev.sk](mailto:info@sospotrebitelev.sk).

*Tento materiál bol vytvorený v rámci projektu Alternatívne riešenie sporov (ADR) – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov, ktorý s podporou Európskej únie realizuje spotrebiteľská organizácia Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad.*

## Kapitola I.

### VÝZNAM MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

#### ***Právo spotrebiteľa na súdnu a inú právnu ochranu***

Prístup k spravodlivosti pre všetkých je základným právom, ktoré zakotvuje článok 6 Európskeho dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd. Zároveň právo na súdnu a inú právnu ochranu garantuje každému aj Ústava Slovenskej republiky.

Súdna ochrana predstavuje najvyššiu formu ochrany práv, ktoré sú ohrozené alebo porušené a je zabezpečovaná prostredníctvom súdnej moci. Pod inou právnou ochranou rozumieme iné, zákonom regulované, spôsoby ochrany subjektívneho práva, ktorými sú mimosúdne resp. alternatívne spôsoby riešenia sporov.

Pokiaľ dôjde k vzniku spotrebiteľského sporu má teda spotrebiteľ možnosť uplatňovať svoje práva súdnou cestou alebo sa môže pokúsiť vyriešiť svoj spor mimosúdne. K tomu, aby sa vedel správne rozhodnúť, aký spôsobom postupovať pri presadzovaní svojich práv je vhodné, aby mal dostatočné znalosti o tom, čo môže očakávať od súdneho procesu a ktorý zo spôsobov mimosúdneho riešenia sporov je pre neho a daný prípad vhodný.

Z hľadiska súdnej ochrany sú spotrebiteľské spory zaradené medzi tzv. spory so slabšou stranou, pričom postupy sporového súdneho konania sú upravené v zákone č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok. Sporové konanie začína na základe žaloby.

V prípade, ak žalobu podáva spotrebiteľ, je oslobodený od súdnych poplatkov. To sa však netýka ďalších trov konania, ktorými môžu byť napr. trovy právneho zastupovania, či znaleckého dokazovania. Ak je spotrebiteľ

v konaní pred súdom zastúpený advokátom, trovy svojho advokáta, ako aj ďalšie trovy konania spotrebiteľ znáša sám, pričom v prípade úspechu v konaní, môže súd spotrebiteľovi na jeho návrh, priznať náhradu trov súdneho konania. Pokiaľ však spotrebiteľ v konaní pred súdom úspešný nie je, môže súd priznať náhradu trov konania protistrane, teda obchodníkovi.

V konaní pred súdom majú strany, t.j. žalobca a žalovaný, protichodné právne záujmy, ktoré si presadzujú tzv. prostriedkami procesného útoku a procesnej obrany. Úlohou súdu je poskytnúť ochranu právu, ktoré je ohrozené alebo porušené a tento spor o právo doslova rozsúdiť autoritatívnym výrokom, ktorým sú obe strany viazané. Podstatou sporového konania je teda vyriešiť hmotnoprávny spor o právo a vysloviť v prospech koho svedčí právo avšak výlučne len na základe skutočností, ktoré boli v konaní pred súdom preukázané. V sporovom konaní nie je sudca v pozícii vyšetrovateľa alebo „hľadača skutočnej pravdy a spravodlivosti“. Sudca je viazaný zákonom a pracuje so skutočnosťami a dôkazmi, ktoré boli v konaní pred súdom preukázané.

S poukazom na uvedené možno konštatovať, že súdne konanie je z pohľadu spotrebiteľa potrebné najmä vtedy, ak na poskytnutie ochrany právu, ktoré bolo ohrozené alebo porušené, je potrebné autoritatívne rozhodnutie súdu, napr. v prípade sporu o neplatnosť právneho úkonu, v spore o neplatnosť dražby, v spore o existencii neprijateľných zmluvných podmienok a pod..

Ak sa však v spotrebiteľskom spore, s ohľadom na charakter ohrozenia alebo porušenia práva, nejaví ako nevyhnutné autoritatívne rozhodnutie súdu, ale žiada sa spor rýchlo a efektívne vyriešiť, prichádzajú do úvahy viaceré zákonom upravené mimosúdne spôsoby riešenia sporov.

Mimosúdne spôsoby riešenia sporov sa zvyknú označovať aj ako alternatívne vo vzťahu

k súdnemu konaniu, pričom ich alternatívnosť spočíva v tom, že nie sú vedené súdnymi autoritami a princípy, ktorými sa riadia sú odlišné od princípov, na ktorých spočíva súdne konanie. Kým pre súdne konanie je príznačný princíp verejnosti, čo znamená, že súdneho konania sa môže zúčastňovať verejnosť, mimosúdne procesy sú vybudované na princípe diskretnosti a dôvernosti a teda sa uskutočňujú bez prístupu verejnosti.

Pri súdnom konaní je vedenie procesu ako aj rozhodnutie „v rukách“ zákonného sudcu ako predstaviteľa súdnej moci. Takéto rozhodnutie súdu je záväzné. V prípade nerešpektovania právoplatného a vykonateľného súdneho rozhodnutia možno na jeho základe podať návrh na exekúciu.

Pri mimosúdnych postupoch riešenia sporov zostáva rozhodnutie, či a ako sa spor urovná spravidla zostáva „v rukách“ samotných strán sporu. Ak medzi stranami dôjde k uzatvoreniu dohody, je táto dohoda pre strany právne záväzná; sama o sebe však nie je zákonným podkladom na vedenie exekúcie v prípade jej neplnenia. Ak dohoda nie je dodržaná, môže sa spotrebiteľ alebo obchodník domáhať plnenia vyplývajúceho z uzatvorenej dohody súdnou cestou alebo v prípade záujmu o zabezpečenie jej vykonateľnosti využiť ďalšie zákonné možnosti, napr. spísanie notárskej zápisnice ako exekučného titulu na základe uzatvorenej dohody.

Pre úplnosť uvádzame, že aj v súdnom konaní, právo uprednostňuje dohodu strán pred súdnym rozhodnutím. Čl. 7 ods. 2 základných zásad Civilného sporového poriadku upravuje, že základnou úlohou súdu je viesť strany k zmierlivému vyriešeniu sporu. Ak sa v priebehu konania pred súdom podarí stranám sporu ukončiť spor zmierom, súd zmier schvaľuje vo forme uznesenia, voči ktorému sa nedá odvolať. Podkladom pre schválenie zmieru môže byť aj mimosúdna dohoda strán uzatvorená medzi sporiacimi sa stranami.

### ***Prečo je mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov dôležité ?***

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov umožňuje spotrebiteľom a obchodníkom vyriešiť svoj spor jednoduchým, rýchlym a finančne nenáročným spôsobom a to buď priamym vyjednávaním medzi stranami (ide o tzv. negociáciu) alebo za účasti nestranného, neutrálneho a nezávislého subjektu, ktorý nie je v postavení súdnej autority a ktorého úlohou je viesť strany sporu k zmierlivému vyriešeniu sporu alebo spor inak mimosúdne vyriešiť (napr. cez vyjadrenie experta).

Mimosúdne postupy riešenia sporov sa okrem právnej stránky sporu zameriavajú aj na uspokojovanie záujmov strán. Dohody, ktoré vziđu z mimosúdneho riešenia sporov sú založené na slobodnej vôli strán a konsenze, ku ktorému strany sporu dospeli vzájomným vyjednávaním. Z toho dôvodu zvyknú byť stranami sporu v praxi aj dodržané, čo spotrebiteľovi spravidla prináša rýchlu a efektívnu nápravu.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov prináša výrazné benefity aj pre obchodníka, najmä v podobe zachovania si dobrého mena ako aj posilnenia dôvery spotrebiteľov v obchodníka, čo možno zaradiť medzi kľúčové faktory úspešného podnikania.

Niektoré postupy mimosúdneho riešenia sporov, ako napr. negociácia, nie sú regulované právnymi predpismi; iné postupy najmä postupy tzv. ADR, čo je skratka odvodená od anglického Alternative Dispute Resolution, teda alternatívne riešenie sporov, sú právne upravené a to nielen v kontexte slovenskej právnej úpravy ale aj práva EÚ. Postupy ADR upravené legislatívou môžu byť vedené len subjektmi, ktoré spĺňajú legislatívou stanovené požiadavky na kvalitu, nezávislosť, nestrannosť a transparentnosť postupov.

### **Aké spôsoby mimosúdneho riešenia majú spotrebiteľia k dispozícii?**

Pokiaľ ide o riešenie spotrebiteľského sporu mimosúdnou cestou, spotrebiteľ má viacero možností. Môže sa pokúsiť vyriešiť svoj spor s obchodníkom sám, priamymi rokovaniami s obchodníkom alebo sa môže obrátiť na spotrebiteľskú organizáciu so žiadosťou, aby mu pri mimosúdnom riešení sporu s obchodníkom bola nápomocná. Ako ďalšie možnosti legislatíva spotrebiteľovi ponúka postupy tzv. alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov alebo mediáciu.

V ďalších častiach príručky vysvetlíme podstatu vybraných možností mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a poskytneme návod záujemcom o profesionálne uplatnenie v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ako sa stať v danej oblasti špecialistom.

### **Najskôr si ale vysvetlíme vzťah medzi pojmom „mimosúdne riešenie sporu“ a „alternatívne riešenie sporu“ .**

**Pojem mimosúdne riešenie sporu** zahŕňa najširšiu skupinu rôznych mimosúdnych postupov, metód či techník riešenia sporu, ktoré môžu ale aj nemusia byť právne upravené. Môžu prebiehať „medzi štyrmi očami“ t.j. priamo medzi stranami sporu bez účasti ďalších osôb resp. subjektov, napr. priamym vyjednávaním alebo vyjednávaním za účasti právnych zástupcov. Môžu byť však vykonávané aj za účasti tretích strán, resp. osôb či subjektov, ktorých úlohou je spravidla viesť strany v spore k zmiernemu riešeniu, uzatvoreniu dohody alebo inému spôsobu mimosúdneho vyriešenia sporu. Podstatou všetkých postupov mimosúdneho riešenia sporu je, že riešenie prichádza bez toho, aby o spore rozhodol súd. Zároveň však nie je vylúčené, aby výsledok mimosúdneho riešenia sporu bol predložený súdu za účelom jeho schválenia; spravidla to však nie je nevyhnuté.

Na označenie mimosúdneho riešenia sporov sa v angličtine používa označenie „*Out of Court Settlements*“.

Pojem alternatívne riešenie sporu, tzv. ADR, ako bolo uvedené vyššie je odvodené z anglického „*Alternative Dispute Resolution*“. Ide o postupy, ktoré vo vzťahu k mimosúdnemu riešeniu sporov ako množine rôznych mimosúdnych postupov predstavujú podmnožinu postupov, ktorých podstata spočíva v tom, že spor sa vyrieši mimo súdnej autority avšak za účasti nezávislej a nestrannej osoby resp. subjektu a aktívnej účasti samotných strán sporu. Vstup nezávislej a nestrannej osoby resp. subjektu do riešenia sporu je teda kľúčový v postupoch ADR. Úlohou tretej strany je spravidla viesť strany sporu k jeho urovnaniu formou dohody alebo spor inak mimosúdne vyriešiť (napr. vydaním stanoviska, ktoré môže ale aj nemusí mať záväzný charakter). Označenie a status danej nestrannej a nezávislej osoby resp. subjektu môže byť rozdielne v rôznych krajinách EÚ ako aj v rámci jednej krajiny. Môže ísť o mediátora, ombudsmana, zmierovacu radu, rozhodcovský súd, subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ale aj spotrebiteľskú organizáciu. Legislatíva niektorých krajín umožňuje, aby v prípade, ak k dohode medzi stranami nedôjde vydal príslušný subjekt buď záväzné alebo nezáväzné stanovisko či rozhodnutie, v ktorom uvedie, či práva spotrebiteľa boli alebo neboli porušené.

Na Slovensku legislatíva v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov upravuje viaceré postupy, ktorými sú:

- ✓ postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
- ✓ spotrebiteľské rozhodcovské konanie vykonávané podľa zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov,



- ✓ mediácia vykonávaná podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Oblasť mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov je v záujme ochrany spotrebiteľa na Slovensku posilnená aj prostredníctvom zákona č. 108/2008 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý spotrebiteľským organizáciám vytvára priestor na vstup do mimosúdneho riešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom a to týmito formami:

- ✓ spotrebiteľská organizácia môže na základe plnomocenstva zastupovať spotrebiteľa pri mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu,
- ✓ spotrebiteľská organizácia, ktorá nekoná ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, môže so súhlasom oboch strán sporu sprostredkovať nezávislé mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu podľa vlastných pravidiel mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Okrem vyššie uvedených, zákonom upravených postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, sa v praxi metódy mimosúdneho riešenia sporov aplikujú aj v rámci interných postupov niektorých orgánov dohľadu pri vybavovaní podnetov spotrebiteľov, napr. v rámci činnosti Národnej banky Slovenska.

### **Miesto a význam spotrebiteľských organizácií v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov**

Vychádzajúc z opisu možností mimosúdneho a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov možno konštatovať, že **spotrebiteľské organizácie sú významnými hráčmi na poli mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov**, nakoľko ako jediné entity sú schopné ponúknuť spotrebiteľovi celú škálu postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľského sporu.

## **Kapitola II.**

### **SPOTREBITEĽSKÉ ADR**

#### **Čo je to spotrebiteľské ADR?**

Spotrebiteľské ADR je zadefinované Smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (*smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*) ako ADR vykonávané v špecifickej oblasti spotrebiteľských sporov. Pojem spotrebiteľské ADR je odvodený z anglického *Alternative dispute resolution for consumer disputes*, pričom ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia domácich a cezhraničných sporov zo spotrebiteľskej zmluvy alebo v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a obchodíkmi. Spotrebiteľské ADR sa v zmysle smernice vzťahuje na spory, v ktorých si spotrebiteľ uplatňuje svoj nárok voči obchodníkovi. Vzhľadom na požiadavku minimálnej harmonizácie smernice sú postupy spotrebiteľského ADR ako aj subjekty spotrebiteľského ADR v jednotlivých krajinách EÚ rôzne. Významné miesto a úlohu v oblasti spotrebiteľského ADR vo viacerých krajinách zastávajú spotrebiteľské organizácie.

#### **Prečo je spotrebiteľské ADR dôležité?**

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov na jej zabezpečenie je aj funkčný a efektívny systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich ako aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Funkčný systém spotrebiteľského ADR je atraktívny pre spotrebiteľov, ktorým poskytuje jednoduchú a rýchlu cestu k náprave a je prospešný aj pre obchodníkov, keďže prispieva k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a zvyšovaniu dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh.

### **Legislatívne rámce spotrebiteľského ADR na úrovni práva EÚ**

Slovenská republika je viazaná transpozičnými povinnosťami vo vzťahu k smerniciam prijatým na európskej úrovni. Zároveň, na Slovensku je priamo platná a účinná právna regulácia upravená v nariadeniach vydaných na európskej úrovni.

S ohľadom na uvedené je právna regulácia platná a účinná na území Slovenskej republiky ovplyvnená právnymi predpismi EÚ a nimi nastavenými právnymi rámcami. Výnimkou nie je ani oblasť spotrebiteľského ADR, ktorá spadá do rámcov legislatívy zameranej na ochranu spotrebiteľa. Z pohľadu tejto príručky sú v EÚ kontexte relevantnými 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*) a 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*). V čase vydania tejto príručky prebieha revízia oboch právnych predpisov.

### **Legislatívne rámce spotrebiteľského ADR na vnútroštátnej úrovni**

Transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vyústila do prijatia zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Týmto zákonom došlo na Slovensku k vytvoreniu nových postupov tzv. alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, pre ktoré sa v praxi zaužívala skratka ARS. Cieľom ARS je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účasti subjektu ARS, ktorý je registrovaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Viac informácií k postupom ARS nájdete v ďalšej príručke spracovanej v rámci

projektu s názvom Modul 2: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Druhým transpozičným dopadom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo prijatie zákona č. 390/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, ktorý rovnako nadobudol účinnosť 1. januára 2016. Táto novela zákona o mediácii, priniesla pomerne výrazné zmeny pri výkone mediácie ako mimosúdnej činnosti, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii riešia svoj spor, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Keďže v zmysle dôvodovej správy k tejto novele je mediátor považovaný za subjekt ADR priamo na základe zákona o mediácii, došlo pri právnej regulácii riešenia spotrebiteľských sporov mediáciou oproti všeobecnej rámcovej úprave mediácie k odklonom, ktorými sa mali zabezpečiť požiadavky stanovené smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Viac informácií nájdete v príručke Modul 3: Mediácia v spotrebiteľských sporoch vykonávaná podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov.

Pre úplnosť uvádzame, že transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa prejavila aj v prijatí zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Napokon na Slovensku má priame účinky nariadenie o riešení sporov online, ktoré upravuje riešenie sporov spotrebiteľov a obchodníkov plynúcich z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách uzavretých online.





### **Definície základných pojmov spotrebiteľského ADR v kontexte slovenskej legislatívy.**

**Spotrebiteľským sporom** je spor vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.

**Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.

**Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

**Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

**Alternatívne riešenie sporu** (ďalej len „ARS“) je postup subjektu ARS podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu .

**Subjekt alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „subjekt ARS“) je orgán ARS a oprávnená osoba zapísaná v zozname ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

**Orgánmi ARS** sú:

- a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví 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;

- b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku;
- c) Slovenská obchodná inšpekcia pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

**Oprávnenou osobou** zapísanou v zozname subjektom ARS sa môže stať:

- a) právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa;
- b) komora zriadená zákonom;
- c) záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb.

**Stranami sporu v ARS** sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie ARS a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.

**Mediácia** je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.

**Mediátorom** je fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky .

**Osobou zúčastnenou na mediácii** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v spore týkajúcom sa zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu s inou fyzickou osobou alebo právnickou osobou.

### Kapitola III.

## ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE O VYBRANÝCH POSTUPOCH SPOTREBITEĽSKÉHO ADR NA SLOVENSKU

### *Základné informácie o ARS*

Pod skratkou ARS, ktorá sa v slovenských podmienkach používa v kontexte alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je potrebné rozumieť osobitné postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré sú uskutočňované na základe zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej ako "zákon o ARS"). Jedná sa teda o špecifický spôsob mimosúdneho riešenia sporov spadajúci do kategórie ADR, ktorý je vymedzený len na oblasť spotrebiteľských sporov ako špecifickú oblasť ADR.

V zmysle zákonnej definície, alternatívnym riešením sporu (tzv. ARS) je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov (tzv. subjekty ARS) podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Úlohou subjektu ARS je teda aktívne vyvíjať činnosť zameranú na dosiahnutie dohody strán o vyriešení sporu. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie ARS a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.

Zákon ukladá subjektu ARS, aby postupoval nezávisle, nestranne a s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadal pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán. V zmysle zákona má subjekt ARS zabezpečiť, aby sa strany sporu mohli počas celého ARS vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.

Medzi princípy, ktorými sa postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riadia patrí zásada diskretnosti, ktorá sa premieta do mlčanlivosti poverenej osoby, ktorá koná v mene subjektu ARS. Poverená osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu 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.

V rámci prebiehajúcich postupov ARS zákon podporuje ich neformálnosť a ukladá subjektu ARS predchádzať zbytočným prieťahom, konať hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb. Ak je to možné, využíva subjekt ARS pri komunikácii najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

Ak sa medzi stranami sporu nedospeje k dohode o vyriešení sporu, subjekt ARS zhodnotí zistené skutočnosti a to jednotlivito ako aj vo vzájomných súvislostiach. V prípade, ak na základe skutočností dospeje subjekt ARS k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska. Toto stanovisko nie je právne záväzné, môže však poslúžiť spotrebiteľovi ako podporný dokument pri uplatňovaní práv súdnou cestou. Pokiaľ na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa subjekt ARS návrh odloží. Zákon o ARS upravuje aj ďalšie možnosti odloženia návrhu resp. jeho odmietnutia pred začatím ARS. Viac informácií k priebehu ARS nájdete v Module 2, ktorý je venovaný postupom ARS.

Subjekt ARS nie je orgánom dozoru ani nositeľom súdnej moci. Preto nemožno od subjektu ARS očakávať, že bude vo vzťahu k obchodníkovi preskúmať jeho postupy s kompetenciami orgánov dohľadu, či ukladať obchodníkov pokuty alebo iné sankcie. Taktiež nie je v kompetencii subjektu ARS zastupovať alebo obhajovať spotrebiteľa ani ukladať stranám povinnosti alebo ich nútiť k dohode. Návrh na začatie ARS by mal spotrebiteľ podať subjektu ARS vtedy, ak má záujem na rýchlom, jednoduchom a nízkonákladovom urovaní sporu s obchodníkom, ktoré je spravidla založené na vzájomnej dohode strán sporu.



Zákon o ARS sa vzťahuje na spory medzi obchodníkom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (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 (ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky) bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v:

- a) Slovenskej republike (vnútroštátny spor) alebo
- b) inom členskom štáte EÚ, než je členský štát EÚ, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (cezhraničný spor).

Zákon o ARS sa tiež vzťahuje na riešenie sporov medzi obchodníkom a spotrebiteľom, ktoré vznikli zo zmlúv uzatvorených online a tiež na riešenie sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb a presunom platobného účtu podľa osobitného predpisu, ktorým je zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon o ARS nevzťahuje na:

- a) spory, v ktorých si uplatňuje právo obchodník voči spotrebiteľovi ;
- b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu;
- c) spory riešené obchodníkom alebo treťou osobou, ktorá je s obchodníkom v pracovnoprávnom vzťahu alebo v inom právnom vzťahu;
- d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne;
- e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti;

- f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.

Postupy ARS vykonáva subjekt ARS zapísaný v zozname vedenom ministerstvom. Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky a je verejne dostupný na webovom sídle ministerstva, TU:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1?csrt=18368898152795825559>

V mene subjektu ARS je ARS oprávnená viesť len **poverená fyzická osoba**, ktorá spĺňa zákonné požiadavky. Viac informácií k zákonným požiadavkám nájdete v ďalšej kapitole.

Za riešenie sporu nesmie poverená fyzická osoba prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu ARS, v ktorého mene spory rieši.

ARS začína na základe návrhu, ktorý príslušnému subjektu ARS podáva spotrebiteľ. Podaním návrhu na začatie ARS nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd.

Podanie návrhu na začatie ARS spravidla nie je poplatné. Ak je ARS vedené orgánmi ARS je bezplatné vždy. Ak je ARS vedené oprávnenou osobou môže byť začatie ARS poplatné poplatkom, ktorého výške však nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Iné platby ako je poplatok za začatie ARS nesmie subjekt ARS vyžadovať. Náklady spojené s ARS znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

Predpokladom začatia ARS je skutočnosť, že sa spotrebiteľ ešte pred podaním návrhu bezúspešne obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Podľa zákona o ARS, spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník

porušil iné práva spotrebiteľa. Ak na žiadosť o nápravu odpovedá obchodník zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní od dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS.

Zákon upravuje prípady, kedy subjekt odmietne alebo môže návrh na začatie ARS odmietnuť. Ak subjekt ARS nepristúpi k odmietnutiu návrhu zašle obom stranám sporu oznámenie o začatí ARS. Zároveň subjekt ARS obchodníkovi doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy. Súčasne s oznámením o začatí ARS zašle subjekt ARS stranám sporu zákonom stanové informácie o ARS.

V zmysle zákona o ARS sú obe strany sporu avšak aj tretie strany povinné počas ARS poskytovať subjektu ARS vyžiadajú súčinnosť. Neposkytnutie súčinnosti zo strany obchodníka a tretej osoby zákon upravuje ako správny delikt, za ktorý orgán dohľadu ukladá sankciu vo forme pokuty. Zároveň subjekt ARS je oprávnený po uložení pokuty obchodníkovi zverejniť obchodný názov a sídlo obchodníka na svojej webovej stránke po dobu najviac 90 dní.

Neposkytnutie súčinnosti subjektu ARS zo strany spotrebiteľa nie je sankcionované pokutou; môže byť však dôvodom pre odloženie návrhu.

Pri spore zo zodpovednosti za vady môže subjekt ARS navrhnúť stranám sporu zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby ku skutkovým otázkam sporu.

Ak sa strany sporu nedohodli na konkrétnej osobe, môže odborne spôsobilú osobu so súhlasom strán sporu určiť subjekt ARS.

Náklady na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby znáša obchodník, ak sa strany sporu výslovne nedohodli inak. Ak vyjadrenie odborne spôsobilej osoby je v prospech strany sporu, ktorá uhradila náklady na zabezpečenie

vyjadrenia, má nárok na náhradu týchto nákladov voči druhej strane sporu.

Subjekt ARS pri ukončení alternatívneho riešenia sporu prihliadne na neopodstatnený nesúhlas niektorej zo strán sporu so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby.

V zákonom stanovených prípadoch môže subjekt ARS na nevyhnutný čas ARS prerušiť.

Z hľadiska spôsobov ukončenia ARS zákon o ARS uvádza, že ARS 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,
- g) oznámenia strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody podľa § 17, ak druhá strana na základe oznámenia subjektu ARS o skončení postupov ARS nevzniesla v lehote určenej subjektom ARS námietku.

Subjekt ARS bezodkladne písomne oznámi ukončenie ARS stranám sporu spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.

Prioritným výsledkom, ku ktorému by malo ARS viesť je uzatvorenie dohody o vyriešení sporu. Podľa § 17 ods. 5 zákona, dohoda, ktorá vznikne ako výsledok ARS, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Pokiaľ sa v rámci ARS nepodarí dosiahnuť konsenzus a teda nedôjde k uzatvoreniu dohody, pristúpi subjekt ARS k ukončeniu ARS



formou vydania nezáväzného odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona, ak na základe skutočností, ktoré zistí subjekt ARS počas ARS, dospeje k odôvodnenému záveru, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa alebo formou odložení návrhu podľa § 19 ods. 1 písm.e) zákona, ak na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Napriek skutočnosti, že výstupy ARS vo forme vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona alebo odloženia návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona nie sú právne záväzné, nemožno podceňovať odbornú výbavu a znalosti poverených fyzických osôb z právnej oblasti, najmä legislatívy zameranej na ochranu práv spotrebiteľa.

**Orgánom štátnej správy** v oblasti ARS je Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

**Orgánom dohľadu** nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť subjektu ARS je :

- a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví nad stranou ARS pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a treťou osobou, ktorú požiadal o súčinnosť;
- b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb nad stranou ARS pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a treťou osobou, ktorú požiadal o súčinnosť;
- c) Slovenská obchodná inšpekcia nad obchodníkom a treťou osobou, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány podľa písmen a) a b).

**Orgánom dohľadu** nad dodržiavaním povinnosti informovať spotrebiteľa o subjektoch ARS je Slovenská obchodná inšpekcia

### **Základné informácie o mediácii**

Mediácia je zákonom regulovaný mimosúdny spôsob riešenia právnych sporov. Mediácia je vykonávaná prostredníctvom mediátora, ktorý je zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Cieľom mediácie je urovnanie sporu, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Ak strany sporu počas mediácie dospejú ku konsenzu, výsledkom mediácie je písomná dohoda, ktorá je pre strany sporu právne záväzná. Dohodu, ktorá je výsledkom mediácie podpisuje aj mediátor. Mediátor je povinný odmietnuť podpísať dohodu v prípade, ak je zjavné, že odporuje zákonu, obchádza zákon alebo sa prieči dobrým mravom.

Rámcovým predpisom upravujúcim v podmienkach Slovenskej republiky výkon mediácie ako mimosúdnej činnosti zameranej na riešenie sporov, jej základné princípy, organizáciu a účinky je zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov (*ďalej ako "zákon o mediácii"*), ktorý nadobudol účinnosť dňa 1.9.2004.

Cieľom, ku ktorému mediácia vykonávaná v zmysle zákona o mediácii smeruje, je dosiahnutie dohody, ktorá je pre osoby zúčastnené na mediácii právne záväzná. Touto dohodou sa majú medzi stranami urovať práva a nároky, ktoré na začiatku mediácie boli medzi nimi sporné. Zákon ďalej umožňuje, aby v prípade záujmu strán táto dohoda nadobudla rovnaké účinky, ako právoplatné rozhodnutie súdu, t.j. formu exekučného titulu, na základe ktorého, v prípade jeho neplnenia, je možné priamo podať návrh na exekúciu.



Účinky exekučného titulu možno dohode, ktorá vznikla ako výsledok mediácie, zabezpečiť tak, že táto dohoda je podľa podmienok ustanovených v osobitných predpisoch spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo schválená ako zmiar pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

Mediácia je nezávislá od súdneho konania, možno ju začať tak pred súdnym konaním ako aj počas súdneho konania, pričom výstupy mediácie vo forme dohody, ktorá je výsledkom mediácie sa môžu predložiť súdu za účelom schválenia zmiaru, alebo na základe výsledkov mediácie je možné pristúpiť aj k späťvzatiu žaloby. Oba tieto postupy majú za následok vrátenie časti zaplatených súdnych poplatkov.

Medzi základné zásady mediácie patrí nezávislosť, nestrannosť a neutralita mediátora. Mediácia je založená na zásade dobrovoľnosti, diskretnosti a dôvernosti. Na rozdiel od postupov ARS, mediátor v prípade, ak nedôjde k dohode nevydáva žiadne stanovisko či záver o tom, či boli alebo neboli práva spotrebiteľa porušené. V tomto smere je neutralita mediátora oproti subjektom ARS zachovaná v plnom rozsahu.

Dobrovoľnosť mediácie sa prejavuje jednak na samotnom začiatku, keď v zmysle platnej právnej úpravy, nie je možné nikoho (ani mediátora) nútiť k tomu, aby mediácia začala. Zároveň, je dobrovoľnosť mediácie zachovaná aj počas celého procesu. Kedykoľvek počas mediácie je možné mediáciu ukončiť bez dohody, a to na základe oznámenia ktorejkoľvek strany o tom, že nemá záujem pokračovať v mediácii alebo na základe vyhlásenia mediátora o tom, že mediácia nebude pokračovať, ktoré mediátor uskutoční po konzultácii so stranami sporu. Napokon princíp dobrovoľnosti mediácie sa prejavuje aj pri uzatváraní dohody, kedy sa strany sporu slobodne rozhodujú o tom, či dohodu uzatvoria a aký bude jej obsah. Jediným limitom pri uzatváraní dohody, ktorá vzíde z mediácie je právny rámec a dobré mravy. Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie nesmie odporovať zákonu

alebo sa priečiť dobrým mravom, na čo mediátor dohliada a podpisom na dohode aj garantuje.

Mediácia ako v prevažnej miere neformálna procedúra je založená na pochopení príčin sporu, a na ochote strán sporu, spoločne hľadať možnosti ako dosiahnuť dohodu i napriek prechádzajúcim neúspešným pokusom.

Zákon o mediácii má z hľadiska svojej vecnej pôsobnosti podstatne širší záber ako zákon o ARS. Okrem spotrebiteľských sporov možno mediáciou riešiť aj spory, ktoré vznikajú z občianskoprávných, rodinnoprávných, obchodných záväzkových a pracovnoprávných vzťahov. Zákon o mediácii sa vzťahuje aj na riešenie cezhraničných sporov, ktorými sa rozumejú spory, v ktorých má aspoň jedna zo strán bydlisko alebo obvyklý pobyt v inom členskom štáte, než je členský štát ktorejkoľvek inej strany.

**Mediáciu môže vykonávať iba mediátor, ktorý je zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.** To platí aj pre mediáciu vedenú pri riešení spotrebiteľského sporu. Register mediátorov je verejne prístupný na webovom sídle ministerstva, TU:

[https://www.justice.gov.sk/registre/mediatori/?stav\\_string=label.zapis\\_stav.aktivny&pageNum=1&size=10&sortProperty=meno\\_sort&sortDirection=ASC](https://www.justice.gov.sk/registre/mediatori/?stav_string=label.zapis_stav.aktivny&pageNum=1&size=10&sortProperty=meno_sort&sortDirection=ASC)

Mediátorom v konkrétnom spore môže byť každá fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá s osobami zúčastnenými na mediácii uzavrie dohodu o začatí mediácie. Z hľadiska výberu konkrétneho mediátora platí absolútna sloboda výberu, ktorá je založená na vzájomnej dôvere a dohode všetkých strán sporu a mediátora.

Úlohou mediátora je viesť strany v spore k zmiernemu riešeniu formou uzatvorenia dohody, pričom mediátor vystupuje v pozícii nezávislého, nestranného a neutrálneho subjektu.





Zákon o mediácii upravuje aj organizáciu a výkon činnosti mediálnych centier. Mediálne centrum vystupuje ako poskytovateľ mediálnych služieb, avšak samotnú mediáciu vykonáva vo svojom vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediálneho centra.

Mediálne centrum vedie zoznam mediátorov, z ktorého robí náhodný, nezávislý a nestranný výber mediátora. Mediáciu v konkrétnej veci vedie mediátor samostatne. Orgány mediálneho centra a jeho pracovníci nesmú v priebehu mediácie do výkonu mediácie nijako zasahovať, najmä nesmú ovplyvňovať mediátora.

Aj keď základná filozofia riešenia sporov mediáciou spočíva v jej neformálnosti, proces mediácie, z hľadiska zachovania princípov právnej istoty a naplnenia účelu zákona je regulovaný, a to aspoň v časti základných formálnych požiadaviek kladených na jeho začatie a ukončenie mediácie, jej organizáciu a účinky.

Princíp dôvernosti, ktorý je v mediácii kľúčový, nachádza svoje zákonné vyjadrenie aj v podobe mlčanlivosti. Zákon o mediácii uvádza, že mediátor, osoby zúčastnené na mediácii a iné fyzické osoby prizvané mediátorom alebo osobou zúčastnenou na mediácii k mediácii sú povinné, ak sa strany nedohodnú inak, zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s mediáciou; ustanovenia osobitných predpisov týmto nie sú dotknuté.

Mediácia sa začína uzatvorením dohody o začatí mediácie a jej zápisom do knihy mediácií vedenej mediátorom alebo uložením dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín. Na rozdiel od postupov ARS mediácia môže začať aj z podnetu obchodníka.

Ak so začatím mediácie súhlasia všetky strany sporu, dohodu o začatí mediácie uzatvára mediátor s osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcimi v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného.

Právne účinky začatia a skončenia mediácie nastávajú okamihom zápisu do knihy mediácií. Ak mediácia začala zápisom v knihe mediácií, aj po skončení mediácie vykoná mediátor zápis v knihe mediácií.

V zmysle zákona o mediácii má zápis dohody o začatí mediácie a zápis o skončení mediácie v knihe mediácií pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

Ešte pred začatím mediácie je mediátor povinný písomne poučiť osoby zúčastnené na mediácii o tom, že mediácia môže začať aj uložením dohody do Notárskeho centrálného registra listín (*dalej ako "NCRIs"*). Ak sa pre začatie mediácie formou uloženia dohody o začatí mediácie do NCRIs rozhodne niektorá zo strán alebo samotný mediátor, mediácia sa začína uložením dohody o začatí mediácie uzavretej osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcimi v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného a mediátorom v NCRIs. Zápis do knihy mediácií, ktorý mediátor v takomto prípade urobí (za účelom zabezpečenia chronológie v evidencii) má len evidenčný charakter. Pri skončení mediácie, ktorá začala registráciou dohody v NCRIs, je mediátor povinný uložiť do NCRIs aj potvrdenie o skončení mediácie. Mediácia sa v takomto prípade končí uložením potvrdenia o skončení mediácie NCRIs.

Rovnako aj v tomto prípade, uloženie dohody o začatí mediácie a potvrdenia o skončení mediácie v NCRIs, má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. Začatie a skončenie mediácie sa tiež zaeviduje do knihy mediácií vedenej mediátorom, pričom ide zápis evidenčného charakteru.

Pokiaľ ide o dobu trvania mediácie, pre prípad spotrebiteľských sporov, zákon o mediácii limituje trvanie mediácie dobou 90 dní od jej začatia, t.zn. ak nedôjde k ukončeniu mediácie iným spôsobom (napr. dohodou) končí sa mediácia v spotrebiteľskom spore uplynutím 90

dní od jej začatia. Pre iné prípady, napr. z oblasti rodinného práva, zákon uvádza ako maximálnu dobu trvania mediácie šesť mesiacov, ak sa strany sporu s mediátorom nedohodnú inak. Na rozdiel od zákona o ARS, zákon o mediácii neumožňuje mediátorovi 90 dňovú lehotu na ukončenie spotrebiteľského sporu predĺžiť.

Mediátor, ktorý vykonáva mediáciu v spotrebiteľských sporoch je podľa zákona povinný vypracovať a zverejniť správu o činnosti v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov za kalendárny rok najneskôr do 31.marca nasledujúceho roka.

Aj keď prioritným cieľom mediácie je dosiahnutie dohody, zákon pripúšťa ukončenie mediácie aj bez uzatvorenia dohody. Podľa zákona o mediácii sa mediácia končí:

- ✓ dňom uzavretia dohody, ktorá je výsledkom mediácie,
- ✓ dňom písomného vyhlásenia mediátora po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii, že mediácia nebude pokračovať,
- ✓ dňom právoplatnosti rozhodnutia o dočasnom pozastavení činnosti mediátora alebo dňom právoplatnosti rozhodnutia o vylúčení mediátora z registra mediátorov,
- ✓ dňom, keď mediátor odmietol k dohode, ktorá je výsledkom mediácie, pripojiť svoj podpis; túto skutočnosť mediátor zaznamená s uvedením dôvodu v zápisnici,
- ✓ dňom doručenia písomného vyhlásenia osoby zúčastnenej na mediácii adresovaného mediátorovi, že mediácia je skončená, alebo
- ✓ dňom doručenia písomného vyhlásenia jednej z osôb zúčastnených na mediácii adresovaného druhej osobe zúčastnenej na mediácii a mediátorovi, že mediácia je skončená,
- ✓ dňom, keď účastník mediácie spor, ktorý je predmetom mediácie, predložil na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu,

- ✓ uplynutím 90 dní v prípade mediácie spotrebiteľského sporu a v ostatných prípadoch uplynutím šiestich mesiacov od začatia mediácie, ak si osoby zúčastnené na mediácii v ostatných prípadoch nedohodli dlhšiu dobu, po ktorej uplynutí sa mediácia skončí,
- ✓ dňom smrti alebo vyhlásenia za mŕtveho mediátora alebo niektorého účastníka mediácie; to neplatí, ak mediáciu vykonával mediátor v mediačnom centre.

#### ***Výhody riešenia spotrebiteľských sporov postupmi ARS a mediáciou***

Pri využití postupov ARS a mediácie zvyknú strany sporov oceniť najmä:

- ✓ možnosť vyriešiť spor v krátkom čase, bez potreby absolvovania súdneho konania
- ✓ jednoduchosť, flexibilita a neformálnosť postupov
- ✓ diskretnosť a dôvernosť postupov, vrátane možnosti zdieľania informácií, ktoré z hľadiska súdnych postupov nie sú relevantné
- ✓ rovnosť „zbraní“
- ✓ dosahovanie reálnych a praktických riešení v prípade uzatvorenia dohody
- ✓ nízke alebo žiadne náklady

#### **Kapitola IV.**

#### **ZÁKONNÉ POŽIADAVKY NA VÝKON VYBRANÝCH ČINNOSTÍ V OBLASTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV**

V tejto kapitole uvádzame prehľad zákonných požiadaviek, ktoré musia splniť záujemcovia o výkon činnosti poverenej fyzickej osoby pre ARS a záujemcovia o výkon činnosti mediátora.

### Požiadavky na výkon činnosti poverenej osoby

V mene subjektu ARS je oprávnená viesť ARS len poverená fyzická osoba, ktorá musí spĺňať tieto predpoklady:

- ✓ spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
- ✓ bezúhonnosť,
- ✓ dôveryhodnosť,
- ✓ 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 dvoch rokov.

Za bezúhonného sa nepovažuje ten, kto bol právoplatne odsúdený za úmyselný trestný čin a jeho odsúdenie nebolo zahladené.

Bezúhonnosť sa preukazuje výpisom z registra trestov. Na účel preukázania bezúhonnosti podľa tohto zákona fyzická osoba poskytne údaje potrebné na vyžiadanie výpisu z registra trestov. Údaje podľa druhej vety ministerstvo bezodkladne zašle v elektronickej podobe prostredníctvom elektronickej komunikácie Generálnej prokuratúry Slovenskej republiky na vydanie výpisu z registra trestov. Ak ide o fyzickú osobu, ktorá nie je štátnym občanom Slovenskej republiky alebo občana Slovenskej republiky, ktorý má trvalý alebo prechodný pobyt mimo územia Slovenskej republiky, bezúhonnosť sa preukazuje výpisom z registra trestov vydaným v príslušnom štáte, alebo ak sa taký výpis nevydáva, dokladom, ktorý obsahom zodpovedá dokladom vydaným v Slovenskej republike. Doklad podľa predchádzajúcej vety nesmie byť pri predložení starší ako tri mesiace od jeho vydania a musí byť predložený spolu s úradne osvedčeným prekladom do slovenského jazyka.

Za dôveryhodného sa na účely tohto zákona nepovažuje ten,

- 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 správčovskú 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,
- kto bol počas posledných piatich rokov ako fyzická osoba podnikateľ právoplatne sankcionovaný orgánom dohľadu za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa alebo zastával funkciu štatutárneho orgánu alebo člena štatutárneho orgánu právnickej osoby v čase, keď bola právnická osoba sankcionovaná orgánom dohľadu za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa,
- o kom sú iné dôvodné pochybnosti, že bude čestne a svedomito plniť povinnosti spojené s alternatívnym riešením sporov, alebo
- kto pri riešení sporov podľa zákona o ARS preukázateľne nepostupoval nestranne alebo nezávisle.

Podľa § 8 ods. 3 zákona o ARS musí byť poverená fyzická osoba so subjektom ARS v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátno-zamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.

Pri konaní poverenej fyzickej osoby ide vždy o konanie v mene subjektu ARS. Zodpovednosť za činnosť poverenej osoby tak vo vzťahu k stranám sporu ako aj orgánom štátnej správy v oblasti ARS a orgánom dohľadu nesie subjekt ARS.

Zákon vo vzťahu k poverenej fyzickej osobe okrem požiadaviek na vysokoškolské vzdelanie II. stupňa a príslušnej doby praxe v oblasti riešenia sporov nevyžaduje absolvovanie osobitného vzdelávacieho programu ani absolvovanie osobitnej skúšky, ako kvalifikačných predpokladov na výkon činnosti poverenej osoby. Zákon o ARS však predpokladá, že poverené osoby sa budú zúčastňovať ďalšieho vzdelávania, ktoré organizačne zabezpečuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. Subjekty ARS majú umožniť povereným osobám účasť na takomto vzdelávaní.

### **Požiadavky na výkon činnosti mediátora**

Mediáciu podľa zákona o mediácii môže vykonávať iba mediátor. To platí aj pre mediáciu vedenú pri riešení spotrebiteľského sporu. Zákon o mediácii v súčasnosti neupravuje žiadnu špecializáciu mediátorov a preto mediáciu v spotrebiteľských sporoch môže viesť každý mediátor zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.

Z hľadiska statusu mediátora je výkon činnosti mediátora osobným výkonom povolania, ktorý mediátor nemôže preniesť na inú osobu. Výkon mediácie prostredníctvom splnomocnenca či iného zástupcu ako ani výkon mediácie prostredníctvom právnickej osoby zákon nepripúšťa. Mediátorom teda nemôže byť žiadna právnická osoba. Zákon o mediácii

upravuje aj organizáciu a výkon činnosti mediačných centier s tým, že mediačné centrum vystupuje ako poskytovateľ mediačných služieb, avšak samotnú mediáciu vykonáva vo svojom vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediačného centra, nie mediačné centrum. Vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporom to platí rovnako. Mediačné centrum môže byť poskytovateľom mediačných služieb aj v spotrebiteľskom spore. Aj v takomto prípade platí, že mediáciu v spotrebiteľskom spore vykonáva vo vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediátorov mediačného centra.

Pokiaľ má spotrebiteľská organizácia záujem spolupracovať pri riešení spotrebiteľského sporu s mediátorom alebo mediačným centrom, môže spotrebiteľa pri mediácii zastupovať na základe udeleného plnomocenstva alebo môže spotrebiteľovi mediáciu odporúčať. Samotný výkon mediácie ako jedného z možných postupov v rámci spotrebiteľského ADR uskutočňuje mediátor.

Okrem vysokoškolského vzdelania II. stupňa je zákonnou podmienkou pre zápis do registra mediátorov absolvovanie akreditovaného programu odbornej prípravy mediátora a zloženie odbornej skúšky mediátora. Po registrácii je mediátor povinný pravidelne sa zúčastňovať ďalšieho vzdelávania mediátorov organizovaného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Ak sa mediátor povinného vzdelávania nezúčastňuje, môže to viesť až k jeho výmazu z registra mediátorov.

Zákonom nie je zriadená žiadna stavovská organizácia mediátorov a ako registračný a dohľadový orgán vo vzťahu k mediátorom, mediačným centrom a mediačným vzdelávacím inštitúciám vystupuje výlučne Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky.

V zmysle zákona o mediácii, mediátor vykonáva mediáciu prevažne v kancelárii, ktorá sa zapisuje do registra mediátorov.

Za výkon mediácie má mediátor nárok na odmenu. Odmena mediátora sa v zásade určuje na základe dohody medzi mediátorom a osobami zúčastnenými na mediácii. Pri riešení spotrebiteľských sporov však platí zákonná výnimka. Transpozíciou smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bola mediátorom zákonom uložená povinnosť zverejniť sadzobník poplatkov a pravidiel ich úhrady mať na svojej webovej stránke. Zároveň bola vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporov mediáciou zavedená osobitná úprava odmeňovania mediátora v spotrebiteľských sporoch. Podľa § 4 ods. 3 zákona o mediácii, ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu nesmie odmena závisieť od výsledku mediácie, pričom spotrebiteľ môže odmenu znášať len vo výške

neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.

Mediátor zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil účastníkom mediácie pri výkone svojej činnosti, podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu. Z hľadiska poistenia zodpovednosti za škodu, zákon nezaviedol povinné poistenie zodpovednosti mediátora za spôsobenú škodu.

Medzi povinnosťami, ktoré zákon o mediácii ukladá mediátorovi patrí vedenie a aktualizovanie svojho webového sídla, na ktorom musí mediátor každoročne zverejňovať správy o riešení spotrebiteľských sporov obdobne ako subjekt ARS, čo vyplýva z požiadaviek smernice.

---

*Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú však výlučne názormi autorov a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo EISMEA. Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nemôžu niesť zodpovednosť.*

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

## ŠPECIALIZOVANÝ VZDELÁVACÍ PROGRAM MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

---

**MODUL 2: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

Október 2024

Špecializovaný vzdelávací program Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je určený na prípravu špecialistov spotrebiteľskej organizácie pôsobiacich v postavení poverená osoba pre ADR.



## Obsah

<b>Úvod</b> .....	3
<b>Kapitola I. SPOTREBITEĽSKÉ ADR</b> .....	4
1. Čo je to ADR ? .....	4
2. Čo je to spotrebiteľské ADR ? .....	4
3. Prečo je spotrebiteľské ADR dôležité ? .....	4
4. Čo je to ARS ? .....	5
5. Aké ďalšie postupy spotrebiteľské ADR sú na Slovensku upravené ? .....	5
6. Definícia základných pojmov z oblasti ARS .....	5
<b>Kapitola II. LEGISLATÍVNE RÁMCE SPOTREBITEĽSKÉHO ADR</b> .....	6
1. Legislatívne rámce na úrovni práva EÚ .....	6
2. Legislatívne rámce na vnútroštátnej úrovni .....	6
<b>Kapitola III. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV VYKONÁVANÉ PODĽA ZÁKONA č. 391/2015 Z.z. O ALTERNATÍVNOU RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV A O ZMENE A DOPLNENÍ NIEKTORÝCH ZÁKONOV 7</b>	
1. Ktoré spory možno riešiť prostredníctvom ARS ?.....	7
2. Kto môže viesť ARS ? .....	8
3. Ako začať ARS ?.....	8
4. Náležitosti návrhu na začatie ARS .....	8
5. Žiadosť o nápravu ako predpoklad na začatie ARS .....	9
6. Odmietnutie návrhu na začatie ARS .....	9
7. Výzva na úhradu poplatku na začatie ARS .....	10
8. Začatie ARS a jeho účinky .....	11
9. Postupy subjektu ARS po začatí ARS .....	11
10. Súčinnosť strán sporu a tretích osôb so subjektom ARS .....	11
11. Zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby v rámci postupov ARS .....	12
12. Povinnosti subjektu ARS počas ARS .....	12
13. Princípy ADR v procese ARS .....	13
14. Prerušenie ARS .....	14
15. Doručovanie písomností .....	14
16. Náklady ARS .....	15
17. Spôsoby ukončenia ARS .....	15
18. Dohoda o vyriešení sporu (§ 17 zákona) .....	16
19. Odôvodnené stanovisko (18 zákona) .....	16
20. Odloženie návrhu (§19 zákona) .....	17
<b>Kapitola IV. ŠTÁTNA SPRÁVA V OBLASTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV A DOHĽAD NAD DODRŽIAVANÍM POVINNOSTÍ</b> .....	17



## ÚVOD

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad s účinnosťou od 01.06.2024 realizuje projekt s názvom: Alternatívne riešenie sporov (ADR) – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov (ADR AfCBfT). Doba trvania projektu je 18 mesiacov.

Hlavným cieľom projektu je zviditeľniť, zatraktívniť a lepšie oboznámiť rôzne cieľové skupiny so systémom spotrebiteľského ADR, teda s rôznymi, zákonom upravenými spôsobmi mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. K cieľom projektu patrí aj budovanie kapacít spotrebiteľskej organizácie v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a zlepšenie kvality služieb poskytovaných v oblasti spotrebiteľského ADR.

Tento dokument je súčasťou špecializovaného vzdelávacieho programu Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov realizovaného spotrebiteľskou organizáciou Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad v rámci projektu ADR AfCBfT pri budovaní vlastných kapacít v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Je však voľne dostupný aj pre iné spotrebiteľské organizácie či širšiu odbornú verejnosť.

Dokument vychádza z právnej úpravy a skúseností členov projektového tímu s vedením alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v pozícii subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a poverených fyzických osôb konajúcich v mene spotrebiteľskej organizácie ako subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Okrem tejto príručky sa v rámci projektu vytvorili ďalšie dva vzdelávacie moduly a to:

- Modul 1: Ako sa stať špecialistom v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Modul 3: Mediácia v spotrebiteľských sporoch vykonávaná podľa zákona č. 420/2004 Z.z.  
o mediácii a o doplnení niektorých zákonov

Všetky vzdelávacie moduly sú dostupné verejnosti aj po skončení projektu na webovej stránke: [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk) alebo si ich môžete vyžiadať na e-mailovej adrese: [info@sospotrebiteľov.sk](mailto:info@sospotrebiteľov.sk).

*Tento materiál bol vytvorený v rámci projektu Alternatívne riešenie sporov (ADR) – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov, ktorý s podporou Európskej únie realizuje spotrebiteľská organizácia Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad.*



## SPOTREBITEĽSKÉ ADR

### Čo je to ADR ?

Skratka ADR je odvodená z anglického *Alternative Dispute Resolution*. Ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré umožňujú vyriešiť spor za účasti nezávislej a nestranej osoby, bez toho, aby sa strany museli obrátiť na súd. Postupy ADR vytvárajú priestor na dosiahnutie dobrovoľnej dohody medzi stranami sporu. Osoba, ktorá do riešenia sporu vstupuje nemá postavenie súdnej autority; jej úlohou je viesť strany sporu k jeho zmiernemu vyriešeniu alebo spor inak mimosúdne vyriešiť. Takouto osobou môže byť mediátor, rozhodca, zmierovateľ (konciliátor), sprostredkovateľ, spotrebiteľská organizácia, zmierovacia rada či iné subjekty pôsobiace v oblasti ADR. Pomenovanie ako aj pôsobnosť subjektov ADR je v jednotlivých krajinách EÚ rôzna. Pre všetky postupy ADR je však spoločné to, že kľúčovú úlohu v týchto postupoch zastáva práve nezávislá a nestranná osoba, ktorá pri riešení sporu využíva techniky a metódy, ktoré sú vo vzťahu k súdnemu riešeniu sporu alternatívne.

Alternatívnosť postupov ADR vo vzťahu k súdnemu konaniu spočíva najmä na odlišnostiach v princípoch, na ktorých sú súdny systém a ADR systém vystavané. Napríklad verejnosť súdneho konania oproti neverejnosti a diskretnosti ADR postupov; formálnosť súdneho konania oproti neformálnosti ADR postupov; kontradiktórnosť súdneho konania oproti princípu premeny súperenia na spoluprácu v postupoch ADR; rozhodnutie z pozície súdnej autority v súdnom konaní oproti prenosu zodpovednosti za riešenia na samotné strany sporu v ADR postupoch; rozsúdenie sporu v súdnom konaní oproti princípu win – win v ADR postupoch.

### Čo je to spotrebiteľské ADR?

Spotrebiteľské ADR je zadefinované Smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (*smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*) ako ADR vykonávané v špecifickej oblasti spotrebiteľských sporov. Pojem spotrebiteľské ADR je odvodený z anglického *Alternative dispute resolution for consumer disputes*, pričom ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia domácich a cezhraničných sporov zo spotrebiteľskej zmluvy alebo v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a obchodíkmi. Spotrebiteľské ADR sa v zmysle smernice vzťahuje na spory, v ktorých si spotrebiteľ uplatňuje svoj nárok voči obchodníkovi. Vzhľadom na požiadavku minimálnej harmonizácie smernice sú postupy spotrebiteľského ADR ako aj subjekty spotrebiteľského ADR v jednotlivých krajinách EÚ rôzne. Významné miesto a úlohu v oblasti spotrebiteľského ADR vo viacerých krajinách zastávajú spotrebiteľské organizácie.

### Prečo je spotrebiteľské ADR dôležité?

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov na jej zabezpečenie je aj funkčný a efektívny systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich ako aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Funkčný systém spotrebiteľského ADR je atraktívny pre spotrebiteľov, ktorým poskytuje jednoduchú a rýchlu cestu k náprave a je prospešný aj pre obchodníkov, keďže prispieva k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a zvyšovaniu dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh.

## Čo je to ARS ?

Skratka ARS je odvodená od pojmu *alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov*, ktoré je na Slovensku upravené zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v skratke zákon o ARS). Postupy ARS patria medzi spotrebiteľské ADR a sú vedené subjektmi alternatívneho riešenia sporov (v skratke subjekty ARS), ktorými sú zákonom určené orgány a zákonom vymedzené oprávnené osoby zapísané v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Cieľom postupov ARS je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia spotrebiteľského sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účasti subjektu ARS. Medzi oprávnené osoby, ktoré môžu byť zapísané do zoznamu subjektov ARS patria aj spotrebiteľské organizácie, ktoré sú významných hráčov v oblasti ARS.

## **Áké ďalšie postupy spotrebiteľského ADR sú na Slovensku upravené ?**

Okrem postupov ARS sú na Slovensku v oblasti spotrebiteľského ADR zákonom upravené ďalšie postupy a to mediácia vykonávaná na základe zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o zmene a doplnení ďalších zákonov a spotrebiteľské rozhodcovské konanie vykonávané podľa zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Navyše podľa § 25 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa môže do riešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom v pozícii nezávislého sprostredkovateľa vstúpiť a podľa vlastných pravidiel konať aj spotrebiteľská organizácia, ktorá nie je v danom prípade v postavení subjektu ARS.

## **Definície základných pojmov z oblasti ARS**

**Alternatívne riešenie sporu** (ďalej len „ARS“) je postup subjektu ARS podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu (§ 2 ods. 1 zákona).

**Subjekt alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „subjekt ARS“) je orgán ARS uvedený v § 3 ods. 2 zákona a oprávnená osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona. Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) (§ 4 v spojení s § 5 zákona) .

**Orgánmi ARS** podľa § 3 ods. 2 zákona sú:

- a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví 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;
- b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku;
- c) Slovenská obchodná inšpekcia pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

## Kapitola II.

**Oprávnenou osobou** zapísanou v zozname podľa §5 ods. 2 zákona sa môže stať:

- a) právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa;
- b) komora zriadená zákonom;
- c) záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb.

**Stranami sporu** sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie ARS a obchodník, proti ktorému návrh smeruje (§ 2 ods. 2 zákona) .

**Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (§ 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník).

**Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet (§ 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník).

**Spotrebiteľským sporom** (v zmysle § 1 ods. 1 písm. a zákona) je spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.

**Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom (§ 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník).

## LEGISLATÍVNE RÁMCE SPOTREBITEĽSKÉHO ADR

### *Legislatívne rámce na úrovni práva EÚ*

Slovenská republika je viazaná transpozičnými povinnosťami vo vzťahu k smerniciam prijatým na európskej úrovni. Zároveň, na Slovensku je priamo platná a účinná právna regulácia upravená v nariadeniach vydaných na európskej úrovni.

S ohľadom na uvedené je právna regulácia platná a účinná na území Slovenskej republiky ovplyvnená právnymi predpismi EÚ a nimi nastavenými právnymi rámcami. Výnimkou nie je ani oblasť spotrebiteľského ADR, ktorá spadá do rámcov legislatívy zameranej na ochranu spotrebiteľa. Z pohľadu tejto príručky sú v EÚ kontexte relevantnými 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*) a 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*). V čase vydania tejto príručky prebieha revízia oboch právnych predpisov.

### *Legislatívne rámce na vnútroštátnej úrovni*

Transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vyústila do prijatia zákona o ARS, čím došlo na Slovensku k vytvoreniu nových postupov ARS, ktorých cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

Druhým transpozičným dopadom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo prijatie zákona č. 390/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, ktorý rovnako



nadobudol účinnosť 1. januára 2016. Táto novela zákona o mediácii, priniesla pomerne výrazné zmeny pri výkone mediácie ako mimosúdnej činnosti, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii riešia svoj spor, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Keďže v zmysle dôvodovej správy k tejto novele je mediátor považovaný za subjekt ADR priamo na základe zákona o mediácii, došlo pri právnej regulácii riešenia spotrebiteľských sporov mediáciou oproti všeobecnej rámcovej úprave mediácie k odklonom, ktorými sa mali zabezpečiť požiadavky stanovené smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Viac informácií k mediácii v spotrebiteľských sporoch nájdete v ďalšej príručke spracovanej v rámci projektu s názvom Modul 3: Mediácia v spotrebiteľských sporoch.

Pre úplnosť uvádzame, že transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa prejavila aj v prijatí zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Napokon na Slovensku má priame účinky nariadenie o riešení sporov online, ktoré upravuje riešenie sporov spotrebiteľov a obchodníkov plynúcich z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách uzavretých online.

### Kapitola III.

#### **ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV VYKONÁVANÉ PODĽA ZÁKONA Č. 391/2015 Z.z. O ALTERNATÍVOM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV A O ZMENE A DOPLNENÍ NIEKTORÝCH ZÁKONOV**

##### ***Ktoré spory možno riešiť prostredníctvom ARS?***

Ako už bolo uvedené, pod skratkou ARS je potrebné rozumieť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, t.j. osobitné postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré sú uskutočňované osobitnými subjektmi ARS na základe zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

##### ***Pozitívne vymedzenie pôsobnosti zákona o ARS***

Zákon o ARS sa vzťahuje na spory medzi obchodníkom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (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 (ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky) bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v:

- a) Slovenskej republike (vnútroštátny spor) alebo
- b) inom členskom štáte EÚ, než je členský štát EÚ, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (cezhraničný spor).

Zákon o ARS sa tiež vzťahuje na riešenie sporov online podľa osobitného predpisu, ktorým je nariadenie o riešení sporov online.

Tento zákon sa napokon v zmysle § 1 ods. 4 vzťahuje aj na riešenie sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb a presunom platobného účtu podľa osobitného predpisu pred subjektom ARS podľa osobitného predpisu, a to aj pri podaní návrhu na začatie ARS osobou podľa osobitného predpisu. Osobitným predpisom, na ktorý citované ustanovenie zákona odkazuje je zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a subjektom ARS podľa osobitného predpisu je subjekt zriadený podľa § 90 zákona č. 492/2009 Z.z. v zmysle ktorého: *Poskytovatelia platobných služieb sú povinní spoločne alebo prostredníctvom svojho záujmového združenia zriadiť subjekt alternatívneho riešenia sporov so sídlom v Bratislave a zabezpečiť podmienky na riadny a včasný výkon činnosti subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona a osobitného predpisu, a to s rozsahom riešenia sporov vymedzeným v odseku 2 a v osobitnom predpise o bankovníctve.*



### *Negatívne vymedzenie pôsobnosti zákona o ARS*

Podľa § 1 ods. 5 a) sa zákon o ARS nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo obchodník voči spotrebiteľovi. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona o ARS môže podať výlučne spotrebiteľ.

Podľa § 1 ods. 5 b) sa zákon o ARS nevzťahuje na komunikáciu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu.

Postupmi ARS ďalej nemožno riešiť spory riešené obchodníkom alebo treťou osobou, ktorá je s obchodníkom v pracovnoprávnom vzťahu alebo v inom právnom vzťahu; spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne; spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti; spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.

### *Kto môže viesť ARS ?*

Postupy ARS vykonáva subjekt ARS zapísaný v zozname vedenom ministerstvom. V mene subjektu ARS je ARS oprávnená viesť len **poverená fyzická osoba**, ktorá spĺňa zákonné požiadavky.

Podľa § 8 ods. 2 zákona, poverená fyzická osoba musí byť spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu; byť bezúhonná a dôveryhodná; mať vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odbornú prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odbornú prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň dvoch rokov. Okrem toho musí byť poverená fyzická osoba so subjektom ARS v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátno-zamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho

členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.

Za riešenie sporu nesmie poverená fyzická osoba prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu ARS, v ktorého mene spory rieši.

### *Ako začať ARS ?*

ARS začína na základe návrhu, ktorý príslušnému subjektu ARS podáva spotrebiteľ. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt ARS sa neprihliada.

Podaním návrhu na začatie ARS nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd.

Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť aj formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle ministerstva a každého subjektu ARS.

### *Náležitosti návrhu na začatie ARS*

Podľa § 12 ods. 3 zákona musí návrh obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má;
- b) presné označenie obchodníka;
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
- d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha;
- e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s obchodníkom bol bezvýsledný;
- f) 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 niektorým

z uvedených spôsobov: uzavretím dohody o vyriešení sporu; vydaním odôvodneného stanoviska; odložením návrhu; úmrtím alebo vyhlásením za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou; zánikom bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou; oznámením strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody o vyriešení sporu, ak druhá strana na základe oznámenia o ukončení sporu z dôvodu vyriešenia sporu bez uzavretia dohody nevniesla v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov námietku.

Ak ide o spor z uplatnenia zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 ( vysvetlené nižšie).

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

Ak návrh neobsahuje náležitosti uvedené v § 12 odseku 3 zákona alebo ak k návrhu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt ARS 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 zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

Ak sú dané dôvody na odmietnutie návrhu subjekt ARS pristúpi k odmietnutiu návrhu bez toho, aby spotrebiteľa vyzýval na odstránenie nedostatkov návrhu.

### **Žiadosť o nápravu ako predpoklad na začatie ARS**

V zmysle zákona, predpokladom začatia ARS je skutočnosť, že sa spotrebiteľ ešte pred podaním návrhu bezúspešne obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Vyplýva to jednak z ustanovenia § 1 ods. 5 písm. b), podľa ktorého sa zákon o ARS nevzťahuje na komunikáciu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu.

Na žiadosť o nápravu pred podaním návrhu na začatie ARS odkazuje aj ust. § 11 zákona.

Podľa § 11 ods. 1 zákona, spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.

Ak na žiadosť o nápravu odpovedá obchodník zamietavo, podľa § 11 ods. 2 zákona má spotrebiteľa informovať na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS, ak obchodník na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Pokiaľ ide o formálne a obsahové náležitosti žiadosti o nápravu, tieto zákon neupravuje.

Ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s obchodníkom môže subjekt ARS návrh odmietnuť (§ 13 ods.5 písm. b).

### **Odmietnutie návrhu na začatie ARS**

Podľa § 13 ods. 1 a ods. 2 zákona, subjekt ARS **odmietne návrh** vtedy, ak:

- a) spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS nedoplní svoj návrh a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v ARS;
- b) nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname;
- c) 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) alebo písm. g);
- d) je návrh neopodstatnený,
- e) je návrh šikanózný,
- f) je návrh anonymný,
- g) požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu

Neopodstatneným návrhom 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, ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom ARS, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, alebo ak spotrebiteľ pred začatím ARS vyhlási, že viac nemá záujem o ARS.

Šikanóznym návrhom je opakované podanie, ktoré už bolo subjektom ARS najmenej dvakrát odmietnuté a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu.

Ďalšie dôvody, pre ktoré subjekt ARS **môže návrh odmietnuť** upravuje zákon v ustanovení § 13 ods. 5, podľa ktorého:

Ak osobitný predpis (zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách) neustanovuje inak alebo z pravidiel ARS nevyplyva niečo iné, subjekt ARS môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

- a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

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

2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal obchodníkovi žiadosť o nápravu, na ktorú obchodník neodpovedal;

- b) spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s obchodníkom;
- 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 ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné;
- e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt ARS najneskôr do troch týždňov od doručenia návrhu oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

#### **Výzva na úhradu poplatku za začatie ARS**

V zmysle § 22 ods. 2 zákona si môže oprávnená osoba, ako subjekt ARS, vo svojich pravidlách ARS stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie ARS v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Výška poplatku však nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

Iné platby ako je poplatok za začatie ARS nesmie subjekt ARS vyžadovať.

V prípade, ak je podanie návrhu na začatie ARS spoplatnené, subjekt ARS po doručení úplného návrhu a zistení, že nie je daný dôvod na odmietnutie návrhu podľa § 13 ods. 2 alebo ak neodmietne návrh podľa § 13 ods. 5, písomne vyzve spotrebiteľa na úhradu poplatku za

začatie ARS. Ak spotrebiteľ poplatok neuhradí v lehote, ktorú určí subjekt ARS vo výzve, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní odo dňa doručenia výzvy, návrh odloží.

### **Začatie ARS a jeho účinky**

ARS sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu ARS, ak nedošlo k odmietnutiu návrhu podľa § 13 ods. 2 alebo ods. 5 zákona.

Úplným návrhom sa rozumie návrh, ktorý obsahuje všetky náležitosti podľa § 12 ods. 3 zákona a boli k nemu priložené doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Podľa § 16 ods. 10 zákona, začatie ARS podľa § 14 ods. 1 zákona a jeho ukončenie niektorým zo spôsobov uvedených v § 20 ods. 1 zákona, má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

### **Postupy subjektu ARS po začatí ARS**

Subjekt ARS bezodkladne po úhrade poplatku za začatie ARS, ak účtuje poplatok spotrebiteľovi, alebo po posúdení dôvodov na odmietnutie návrhu, **písomne oznámí stranám sporu začatie ARS**. Zároveň subjekt ARS obchodníkovi doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy.

Súčasne s oznámením o začatí ARS informuje subjekt ARS strany sporu o tom, že

- nemusia byť zastúpené právnym zástupcom;
- majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby;
- začatím ARS nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde;

- spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na ARS v ktoromkoľvek jeho štádiu;
- obchodník, ktorý neposkytne subjektu ARS súčinnosť podľa § 15 ods. 2 zákona sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 1 a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu ARS podľa § 15 ods. 5 zákona;
- návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS neposkytne súčinnosť potrebnú na ARS.

### **Súčinnosť strán sporu a tretích osôb so subjektom ARS**

Na výzvu subjektu ARS zaslanú obchodníkovi spolu s návrhom je obchodník, podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona, povinný v lehote určenej subjektom ARS poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu; zákon neuvádza nevyhnutnosť podania vyjadrenia v písomnej forme.

Zároveň, po celú dobu ARS je obchodník povinný, na základe výzvy subjektu ARS, poskytnúť v určenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, vysvetlenia, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

O poskytnutie súčinnosti, v rovnakom rozsahu ako u obchodníka, môže podľa § 15 ods. 3 zákona, subjekt ARS požiadať aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu.

V odôvodnených prípadoch môže subjekt ARS na základe žiadosti obchodníka alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, určenú lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní.

Neposkytnutie súčinnosti vyžadanej subjektom ARS od obchodníka alebo tretej osoby podľa

§ 15 ods. 2 a 3 zákona je správnym deliktom, za ktorý orgán dohľadu uloží obchodníkovi alebo tretej osobe pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak ide o opakované uloženie pokuty orgánom dohľadu voči tomu istému obchodníkovi alebo tretej osobe počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty, zvyšuje sa horná hranica sadzby pokuty na dvojnásobok. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď došlo k porušeniu povinnosti.

Ak obchodník neposkytne subjektu ARS vyžiadajúcu súčinnosť a orgán dohľadu mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 1 zákona, je subjekt ARS oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania obchodníka zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní. Slovenská obchodná inšpekcia informuje oprávnenú právnickú osobu o vyvedení zodpovednosti voči obchodníkovi za neposkytnutie súčinnosti, ak Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dohľadu začala výkon dohľadu na základe podnetu oprávnenej právnickej osoby.

Aj spotrebiteľ je povinný poskytovať subjektu ARS počas celého procesu ARS potrebnú súčinnosť, čo vyplýva z ustanovenia § 15 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého sú strany sporu povinné spolupracovať so subjektom ARS a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu ARS.

Neposkytnutie súčinnosti subjektu ARS zo strany spotrebiteľa však nie je sankcionované pokutou, ako v prípade obchodníka či tretej osoby; môže byť však dôvodom pre odloženie návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. b) zákona.

### **Zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby v rámci postupov ARS**

Pri spore zo zodpovednosti za vady môže subjekt ARS navrhnúť stranám sporu zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby ku skutkovým otázkam sporu.

Ak sa strany sporu nedohodli na konkrétnej osobe, môže odborne spôsobilú osobu so súhlasom strán sporu určiť subjekt ARS. Pri jej voľbe prihliada na hospodárnosť, odbornú spôsobilosť a nezávislosť takejto odborne spôsobilej osoby.

Náklady na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby znáša obchodník, ak sa strany sporu výslovne nedohodli inak. Ak vyjadrenie odborne spôsobilej osoby je v prospech strany sporu, ktorá uhradila náklady na zabezpečenie vyjadrenia, má nárok na náhradu týchto nákladov voči druhej strane sporu.

Subjekt ARS pri ukončení alternatívneho riešenia sporu prihliadne na neopodstatnený nesúhlas niektorej zo strán sporu so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby.

### **Povinnosti subjektu ARS počas ARS**

Podľa § 16 ods. 6 zákona je úlohou subjektu ARS zabezpečiť, aby sa strany sporu mohli počas celého ARS vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom. Preto všetky doručené vyjadrenia a dôkazy strán je vhodné medzi stranami zdieľať s vytvorením možnosti pre poskytnutie ich vyjadrenia.

Zákon ukladá subjektu ARS predchádzať zbytočným priesťahom, konať hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb. Podľa zákona, ak je to možné, využíva subjekt ARS pri komunikácii najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

V súlade s požiadavkami smernice zákon stanovuje, že subjekt ARS má ukončiť ARS do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS túto lehotu predĺžiť o 30 dní a to aj opakovane, s tým, že podľa zákona je povinný strany sporu bezodkladne informovať o každom predĺžení lehoty spolu s uvedením dôvodu predĺženia



lehoty; zákon neukladá subjektu ARS, aby informáciu o predĺžení lehoty podal stranám sporu písomne.

Podľa § 28 ods. 1 zákona sa na počítanie lehôt a právnu úpravu zastupovania primerane použijú ustanovenia všeobecného predpisu o konaní pred súdmi.

### **Princípy ADR v procese ARS**

Keďže postupy ARS patria do ADR, v súlade s požiadavkami smernice sa v zákone nachádzajú aj základné princípy ADR, aj keď s ohľadom na charakter zákona a účel zákona, ktorým v duchu európskej politiky ochrany spotrebiteľa je posilnenie presadzovania spotrebiteľských práv, v niektorých aspektoch vykazujú tieto princípy modifikácie.

Zákon neopomína zásadu diskretnosti, ktorá sa v zákone premietla do povinnosti mlčanlivosti poverenej osoby, ktorá je v zmysle § 16 ods. 11 povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu ARS 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.

Ďalším princípmi ADR, ktoré sa premietli do zákonnej úpravy je nestrannosť, nezávislosť a neutralita subjektu ARS ale aj poverenej fyzickej osoby konajúcej v mene subjektu ARS.

Podľa § 16 ods. 1 zákona, subjekt ARS je pri ARS povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

Návrhy na začatie ARS subjekt ARS prideliť povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.

Poverená fyzická osoba, ktorej subjekt ARS návrh prideliť, je povinná bezodkladne informovať subjekt ARS o akýchkoľvek

skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť.

Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne informujú subjekt ARS, v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši.

Ak sú subjektu ARS, či už zo strany poverenej fyzickej osoby alebo strán oznámené skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť a nestrannosť poverenej fyzickej osoby, subjekt ARS v prípade odôvodneného záveru, že poverená fyzická osoba nie je nestranná alebo nezávislá, prideliť riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe. Ak subjekt ARS 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, ktorému subjektu ARS spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt ARS 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.

Podľa § 16 ods. 8 zákona, subjekt ARS 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.

Medzi princípy ADR patrí aj neformálnosť. Prvky neformálnosti v rámci komunikácie a prípadného vyjednávania strán sporu za podpory subjektu ARS ako bolo uvedené vyššie, zákon podporuje.

Zabezpečenie určitej miery neformálnosti v rámci procesu ARS v kombinácii s flexibilitou a otvorenými možnosťami vo vyjednávaní má prispieť k zmierlivému riešeniu a urovnaniu





sporu. Súčasne však treba zdôrazniť, že s ohľadom na právne aspekty sporov, požiadavky kladené na postupy v rámci prístupov k spravodlivosti a dopady začatia a ukončenia ARS na plynutie premlčacích a prekluzívnych lehôt, je zachovanie formálnych požiadaviek súvisiacich so začatím a ukončením ARS nevyhnutné.

Podľa § 28 ods. 3 zákona, proti úkonom subjektu ARS nie sú prípustné žiadne opravné prostriedky.

### **Prerušenie ARS**

Subjekt ARS môže na nevyhnutný čas prerušiť ARS, ak

- a) má vedomosť, že obchodník pripravuje alebo podal návrh dobrovoľného opatrenia podľa osobitného predpisu (zákon č. 108/2004 Z.z. o ochrane spotrebiteľa) vo veci, ktorej sa ARS týka;
- b) má vedomosť o prebiehajúcom výkone dohľadu alebo o konaní o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa vo veci, ktorej sa ARS týka, a ktorého výsledok by mohol prispieť k zmierlivému vyriešeniu sporu.

Subjekt ARS preruší alternatívne riešenie sporu zaslaním písomného oznámenia o prerušení ARS stranám sporu.

Subjekt ARS pokračuje v ARS bezodkladne po odpadnutí dôvodu na prerušenie, po oboznámení sa s novou skutočnosťou, ktorá má význam pre pokračovanie alebo na žiadosť strany sporu. Subjekt ARS písomne oznámi stranám sporu pokračovanie ARS najneskôr pri prvom úkone, ktorý vykoná voči strane sporu po ukončení prerušenia ARS.

### **Doručovanie písomností**

Subjekt ARS doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.

Orgán ARS môže pri doručovaní písomností využívať aj elektronickú komunikáciu podľa osobitného predpisu.

Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú obchodníkovi 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 ARS, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania obchodníka doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.

Písomnosti možno obchodníkovi doručovať elektronickými prostriedkami, ak obchodník oznámi subjektu ARS adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a obchodník potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Subjekt ARS doručí obchodníkovi oznámenie o začatí ARS doporučenou poštovou zásielkou, ak obchodník nepotvrdil prijatie písomnosti alebo nezaslal odpoveď v určenej lehote na základe oznámenia o začatí ARS.

Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie ARS uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami alebo ak spotrebiteľ neskôr oznámil subjektu ARS elektronickú adresu 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.

### **Náklady ARS**

Podľa § 22 zákona je ARS bezplatné pokiaľ je vedené orgánmi ARS.

Oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov ARS môže vo svojich pravidlách ARS stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie ARS v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Tento poplatok 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. Iné platby, ako je poplatok za začatie ARS nesmie subjekt ARS vyžadovať. Výnimkou je len úhrada materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, zadovážením trvanlivých nosičov a odoslaním trvanlivého nosiča pri poskytnutí informácií v zmysle § 10 zákona, ktoré subjekt ARS poskytuje na žiadosť.

Náklady spojené s ARS znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

### **Spôsoby ukončenia ARS**

Z hľadiska spôsobov ukončenia ARS zákon v § 20 ods. 1 uvádza, že ARS 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,

- g) oznámenia strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody podľa § 17, ak druhá strana na základe oznámenia subjektu ARS o skončení postupov ARS nevzniesla v lehote určenej subjektom ARS námietku.

Subjekt ARS bezodkladne písomne oznámi ukončenie ARS stranám sporu spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.

Prioritným výsledkom, ku ktorému by malo ARS viesť je uzatvorenie dohody o vyriešení sporu. Podľa § 17 ods. 5 zákona, dohoda, ktorá vznikne ako výsledok ARS, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Pokiaľ sa v rámci ARS nepodarí dosiahnuť konsenzus a teda nedôjde k uzatvoreniu dohody, pristúpi subjekt ARS k ukončeniu ARS formou vydania nezáväzného odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona, ak na základe skutočností, ktoré zistí subjekt ARS počas ARS, dospeje k odôvodnenému záveru, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa alebo formou odloženia návrhu podľa § 19 ods. 1 písm.e) zákona, ak na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Z hľadiska metodológie ADR teda možno postupy ARS vnímať ako istú formu zmiešanej metódy MED-ARB, v rámci ktorej sa najskôr používajú mediačné metódy a techniky zamerané na dosiahnutie konsenzu a v prípade ich neúspechu alebo nezáujmu strán sporu o uzavretie dohody, nastupujú v rámci postupov ARS metódy expertízneho zhodnotenia skutkového a právneho stavu, aj keď toto zhodnotenie nemá v zmysle zákona záväzný charakter.

Napriek skutočnosti, že výstupy ARS vo forme vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona alebo odloženia návrhu podľa § 19 ods.

1 písm. e) zákona nie sú právne záväzné, nemožno podceňovať odbornú výbavu a znalosti poverených fyzických osôb z právnej oblasti, najmä legislatívy zameranej na ochranu práv spotrebiteľa.

Napokon, zákon o ARS ukladá subjektu ARS, po začatí ARS odložiť návrh aj z iných dôvodov špecifikovaných v § 19 ods. 1 zákona.

### **Dohoda o vyriešení sporu ( § 17 zákona)**

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

Podľa § 17 ods. 2 zákona, návrh dohody musí obsahovať:

- a) označenie subjektu ARS a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
- b) presné označenie strán sporu,
- c) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS,
- d) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
- e) dátum vypracovania návrhu dohody.

Návrh dohody doručí subjekt ARS stranám sporu, pričom 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.

Doručením písomného súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu ARS dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu.

Subjekt ARS stranám sporu bezodkladne písomne oznámi, že ARS bolo ukončené uzavretím dohody.

Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok pri ARS, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Ak strany sporu uzavruť dohodu pred oprávnenou právnickou osobou vyčiarknutou zo zoznamu podľa § 7 ods.2 písm. a) zákona, ktorákoľvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu, inak účinky dohody zostávajú zachované. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt ARS nie je dotknutá. Iný subjekt ARS nemôže odmietnuť návrh podľa § 13 ods. 2 písm. b) alebo ods. 5 písm. a) zákona.

### **Odôvodnené stanovisko (18 zákona)**

Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa § 17 zákona a subjekt ARS na základe skutočností, ktoré zistí pri ARS, dospeje k odôvodnenému záveru, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

Podľa § 18 ods. 2 zákona, odôvodnené stanovisko musí obsahovať:

- a) presné označenie strán sporu;
- b) záver s označením ustanovenia právneho predpisu, ktorý mal obchodník podľa názoru subjektu ARS porušiť;

- c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup subjektu ARS 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 a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vydala.

Odôvodnené stanovisko subjekt ARS bezodkladne doručí stranám sporu.

- e) na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa;
- f) spotrebiteľ neuhradí poplatok za začatie ARS v lehote určenej vo výzve podľa § 13a ods. 1;
- g) obchodník neposkytol súčinnosť subjektu ARS podľa § 15 a subjekt ARS nepovažuje skutkový stav za dostatočne zistený na ukončenie ARS podľa písmena e) alebo podľa § 18;
- h) dospeje k záveru, že pre pokračovanie ARS je potrebné vyjadrenie odborne spôsobilej osoby ku skutočnostiam zisteným počas jeho doterajšieho priebehu, pričom nejde o postup podľa § 15 ods. 7 a vo vedení ARS by bolo možné pokračovať len s vynaložením neprimeraného úsilia.

Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt ARS bezodkladne doručí stranám sporu.

### **Odloženie návrhu ( §19 zákona)**

Subjekt ARS po začatí ARS návrh odloží, ak:

- a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
  1. bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS
  2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd
  3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
  4. bolo ukončené ARS podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g);
- b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS neposkytne súčinnosť potrebnú pre ARS;
- c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS;
- d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS;

### **Kapitola IV.**

### **ŠTÁTNA SPRÁVA V OBLASTI ALTERANÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV A DOHLAD NAD DODRŽIAVANÍM POVINNOSTÍ**

**Orgánom štátnej správy** v oblasti ARS je Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, ktoré okrem iných kompetencií vedie a na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov ARS, vydáva odporúčania v súvislosti s ARS pre subjekty ARS a podporuje spoluprácu subjektov ARS pri riešení cezhraničných sporov.

Vo vzťahu k subjektom ARS ďalej ministerstvo kontroluje dodržiavanie povinností subjektu ARS, pričom výkon kontroly nemôže ohrozovať priebeh ARS a predmetom kontroly nie je výsledok ARS.

**Orgánom dohľadu nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť** podľa § 15 ods. 2 a ods. 3 zákona je :

- a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví nad stranou ARS pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a treťou osobou, ktorú požiadal o súčinnosť;
- b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb nad stranou ARS pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a treťou osobou, ktorú požiadal o súčinnosť;
- c) Slovenská obchodná inšpekcia nad obchodníkom a treťou osobou, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány podľa písmen a) a b).

**Orgánom dohľadu nad dodržiavaním povinnosti informovať spotrebiteľa o subjektoch ARS** podľa § 11 ods. 2 zákona je Slovenská obchodná inšpekcia.

#### *Správne delikty*

Orgán dohľadu uloží obchodníkovi alebo tretej osobe za porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť subjektu ARS pokutu od 500 eur do 10 000 eur; horná hranica sadzby pokuty sa zvyšuje na dvojnásobok, ak obchodník alebo tretia osoba, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, opakovane poruší tú istú povinnosť, za ktorej porušenie mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

Orgán dohľadu uloží obchodníkovi za porušenie informačnej povinnosti o subjektoch ARS pri zamietnutí žiadosti o nápravu pokutu od 100 eur do 2 000 eur; horná hranica sadzby pokuty sa zvyšuje na dvojnásobok, ak obchodník opakovane porušil tú istú povinnosť, za ktorej porušenie mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov od dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

Výnosy z pokút sú príjmom štátneho rozpočtu.

---

*Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú však výlučne názormi autorov a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo EISMEA. Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nemôžu niesť zodpovednosť.*

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

## ŠPECIALIZOVANÝ VZDELÁVACÍ PROGRAM MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

---

**MODUL 3: Mediácia v spotrebiteľských sporoch vykonávaná podľa zákona  
č. 420/2004 Z.z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov**

Október 2024

Špecializovaný vzdelávací program Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je určený na prípravu špecialistov spotrebiteľskej organizácie pôsobiacich v postavení poverená osoba pre ADR.



## Obsah

Úvod .....	3
Kapitola I. SPOTREBITEĽSKÉ ADR .....	4
1. Čo je to ADR ? .....	4
2. Čo je to spotrebiteľské ADR ? .....	4
3. Prečo je spotrebiteľské ADR dôležité ? .....	4
4. Čo je to mediácia ? .....	5
5. Aké ďalšie postupy spotrebiteľské ADR sú na Slovensku upravené ? .....	5
6. Definícia základných pojmov z oblasti mediácie .....	5
Kapitola II. LEGISLATÍVNE RÁMCE SPOTREBITEĽSKÉHO ADR.....	6
1. Legislatívne rámce na úrovni práva EÚ .....	6
2. Legislatívne rámce na vnútroštátnej úrovni .....	6
Kapitola III. MEDIÁCIA VYKONÁVANÁ PODĽA ZÁKONA č. 420/2004 Z.z. O MEDIÁCII A O ZMENE A DOPLNENÍ NIEKTORÝCH ZÁKONOV .....	7
1. Základné informácie k zákonu o mediácii .....	7
2. Ktoré spory možno riešiť prostredníctvom mediácie ? .....	7
3. Kto môže viesť mediáciu ? .....	8
4. Princípy ADR v mediácii .....	9
5. Začatie mediácie .....	10
6. Záonné povinnosti a zákazy mediátora .....	11
7. Doba trvania mediácie .....	12
8. Účinky začatia a skončenia mediácie na plynutie lehôt .....	12
9. Spôsoby skončenia mediácie .....	13
10. Dohoda o mediácii a jej účinky .....	14
11. Potvrdenie o skončení mediácie .....	14



## ÚVOD

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad s účinnosťou od 01.06.2024 realizuje projekt s názvom: Alternatívne riešenie sporov (ADR) – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov (ADR AfCBfT). Doba trvania projektu je 18 mesiacov.

Hlavným cieľom projektu je zviditeľniť, zatraktívniť a lepšie oboznámiť rôzne cieľové skupiny so systémom spotrebiteľského ADR, teda s rôznymi, zákonom upravenými spôsobmi mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. K cieľom projektu patrí aj budovanie kapacít spotrebiteľskej organizácie v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a zlepšenie kvality služieb poskytovaných v oblasti spotrebiteľského ADR.

Tento dokument je súčasťou špecializovaného vzdelávacieho programu Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov realizovaného spotrebiteľskou organizáciou Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad v rámci projektu ADR AfCBfT pri budovaní vlastných kapacít v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Je však voľne dostupný aj pre iné spotrebiteľské organizácie či širšiu odbornú verejnosť.

Dokument vychádza z právnej úpravy a skúseností členov projektového tímu s vedením mediácie v spotrebiteľských sporoch v pozícii mediátora zapísaného v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.

Okrem tejto príručky sa v rámci projektu vytvorili ďalšie dva vzdelávacie moduly a to:

- Modul 1: Ako sa stať špecialistom v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Modul 2: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Všetky vzdelávacie moduly sú dostupné verejnosti aj po skončení projektu na webovej stránke: [www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk) alebo si ich môžete vyžiadať na e-mailovej adrese: [info@sospotrebitelov.sk](mailto:info@sospotrebitelov.sk).

*Tento materiál bol vytvorený v rámci projektu Alternatívne riešenie sporov (ADR) – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov, ktorý s podporou Európskej únie realizuje spotrebiteľská organizácia Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad.*



## SPOTREBITEĽSKÉ ADR

### Čo je to ADR ?

Skratka ADR je odvodená z anglického *Alternative Dispute Resolution*. Ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré umožňujú vyriešiť spor za účasti nezávislej a nestranej osoby, bez toho, aby sa strany museli obrátiť na súd. Postupy ADR vytvárajú priestor na dosiahnutie dobrovoľnej dohody medzi stranami sporu. Osoba, ktorá do riešenia sporu vstupuje nemá postavenie súdnej autority; jej úlohou je viesť strany sporu k jeho zmiernemu vyriešeniu alebo spor inak mimosúdne vyriešiť. Takouto osobou môže byť mediátor, rozhodca, zmierovateľ (konciliátor), sprostredkovateľ, spotrebiteľská organizácia, zmierovacia rada či iné subjekty pôsobiace v oblasti ADR. Pomenovanie ako aj pôsobnosť subjektov ADR je v jednotlivých krajinách EÚ rôzna. Pre všetky postupy ADR je však spoločné to, že kľúčovú úlohu v týchto postupoch zastáva práve nezávislá a nestranná osoba, ktorá pri riešení sporu využíva techniky a metódy, ktoré sú vo vzťahu k súdnemu riešeniu sporu alternatívne.

Alternatívnosť postupov ADR vo vzťahu k súdnemu konaniu spočíva najmä na odlišnostiach v princípoch, na ktorých sú súdny systém a ADR systém vystavané. Napríklad verejnosť súdneho konania oproti neverejnosti a diskretnosti ADR postupov; formálnosť súdneho konania oproti neformálnosti ADR postupov; kontradiktórnosť súdneho konania oproti princípu premeny súperenia na spoluprácu v postupoch ADR; rozhodnutie z pozície súdnej autority v súdnom konaní oproti prenosu zodpovednosti za riešenia na samotné strany sporu v ADR postupoch; rozsúdenie sporu v súdnom konaní oproti princípu win – win v ADR postupoch.

### Čo je to spotrebiteľské ADR?

Spotrebiteľské ADR je zadefinované Smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (*smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*) ako ADR vykonávané v špecifickej oblasti spotrebiteľských sporov. Pojem spotrebiteľské ADR je odvodený z anglického *Alternative dispute resolution for consumer disputes*, pričom ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia domácich a cezhraničných sporov zo spotrebiteľskej zmluvy alebo v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a obchodíkmi. Spotrebiteľské ADR sa v zmysle smernice vzťahuje na spory, v ktorých si spotrebiteľ uplatňuje svoj nárok voči obchodníkovi. Vzhľadom na požiadavku minimálnej harmonizácie smernice sú postupy spotrebiteľského ADR ako aj subjekty spotrebiteľského ADR v jednotlivých krajinách EÚ rôzne. Významné miesto a úlohu v oblasti spotrebiteľského ADR vo viacerých krajinách zastávajú spotrebiteľské organizácie.

### Prečo je spotrebiteľské ADR dôležité?

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov na jej zabezpečenie je aj funkčný a efektívny systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich ako aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Funkčný systém spotrebiteľského ADR je atraktívny pre spotrebiteľov, ktorým poskytuje jednoduchú a rýchlu cestu k náprave a je prospešný aj pre obchodníkov, keďže prispieva k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a zvyšovaniu dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh.

## Čo je to mediácia ?

*Mediácia* je štruktúrovaný postup mimosúdneho riešenia sporov, ktorý je na Slovensku upravený zákonom č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov (v skratke zákon o mediácii alebo zákon). Ako metóda ADR je mediácia vybudovaná na viacerých princípoch, ktoré možno považovať za rovnocenné. Jedná o *princípy dobrovoľnosti; dôvery a dôvery; neutrality, nezávislosti a nestrannosti mediátora; orientácie do budúcnosti; pochopenia odlišností; zmeny súperenia na spoluprácu; prevzatia zodpovednosti; slobody rozhodovania; ukončenia sporu vo forme „win – win“*. Kľúčovým subjektom v mediácii je mediátor, ktorý ako kvalifikovaný odborník na právo a komunikáciu je stranám sporu nápomocný pri riešení ich sporu a hľadani obojstranne akceptovateľných riešení. Cieľom mediácie je urovanie sporu a uzatvorenie dohody medzi stranami sporu.

Mediáciou možno riešiť aj spotrebiteľské spory.

## Aké ďalšie postupy spotrebiteľského ADR sú na Slovensku upravené ?

Okrem mediácie sú na Slovensku v oblasti spotrebiteľského ADR zákonom upravené ďalšie postupy a to alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávaná na základe zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení ďalších zákonov a spotrebiteľské rozhodcovské konanie vykonávané podľa zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Navyše podľa § 25 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa môže do riešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom v pozícii nezávislého sprostredkovateľa vstúpiť a podľa vlastných pravidiel konať aj spotrebiteľská organizácia, ktorá nie je v danom prípade v postavení subjektu ARS.

## Definície základných pojmov z oblasti mediácie

**Mediácia** je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu (§ 2 ods. 1 zákona.).

**Mediátorom** je fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (§ 3 ods. 1 zákona).

**Osobou zúčastnenou na mediácii** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v spore týkajúcom sa zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu s inou fyzickou osobou alebo právnickou osobou (§ 2 ods. 2 písm. a zákona)

**Spotrebiteľským sporom** je spor vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou (§ 2 ods. 2 písm. c zákona).

**Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom (§ 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník).

**Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (§ 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník).

**Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet (§ 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník).

## Kapitola II.

### LEGISLATÍVNE RÁMCE SPOTREBITEĽSKÉHO ADR

#### *Legislatívne rámce na úrovni práva EÚ*

Slovenská republika je viazaná transpozičnými povinnosťami vo vzťahu k smerniciam prijatým na európskej úrovni. Zároveň, na Slovensku je priamo platná a účinná právna regulácia upravená v nariadeniach vydaných na európskej úrovni.

S ohľadom na uvedené je právna regulácia platná a účinná na území Slovenskej republiky ovplyvnená právnymi predpismi EÚ a nimi nastavenými právnymi rámcami. Výnimkou nie je ani oblasť spotrebiteľského ADR, ktorá spadá do rámcov legislatívy zameranej na ochranu spotrebiteľa. Z pohľadu tejto príručky sú v EÚ kontexte relevantnými 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*) a 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*). V čase vydania tejto príručky prebieha revízia oboch právnych predpisov.

#### *Legislatívne rámce na vnútroštátnej úrovni*

Transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vyústila do prijatia zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Týmto zákonom došlo na Slovensku k vytvoreniu nových postupov tzv. alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, pre ktoré sa v praxi zaužívala skratka ARS. Cieľom ARS je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom za účasti subjektu ARS, ktorý je registrovaný v zozname vedenom

Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Viac informácií k postupom ARS nájdete v ďalšej príručke spracovanej v rámci projektu s názvom Modul 2: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Druhým transpozičným dopadom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo prijatie zákona č. 390/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, ktorý rovnako nadobudol účinnosť 1. januára 2016. Táto novela zákona o mediácii, priniesla pomerne výrazné zmeny pri výkone mediácie ako mimosúdnej činnosti, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii riešia svoj spor, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Keďže v zmysle dôvodovej správy k tejto novele je mediátor považovaný za subjekt ADR priamo na základe zákona o mediácii, došlo pri právnej regulácii riešenia spotrebiteľských sporov mediáciou oproti všeobecnej rámcovej úprave mediácie k odklonom, ktorými sa mali zabezpečiť požiadavky stanovené smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Pre úplnosť uvádzame, že transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa prejavila aj v prijatí zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Napokon na Slovensku má priame účinky nariadenie o riešení sporov online, ktoré upravuje riešenie sporov spotrebiteľov a obchodníkov plynúcich z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách uzavretých online.



### Kapitola III.

## MEDIÁCIA VYKONÁVANÁ PODĽA ZÁKONA Č. 420/2004 Z.z. O MEDIÁCII A O DOPLNENÍ NIEKTORÝCH ZÁKONOV

### Základné informácie k zákonu o mediácii

Mediácia bola do právneho poriadku SR vnesená ako organická súčasť politiky zameranej na zlepšenie prístupu k spravodlivosti, ktorou sa prístup k spravodlivosti rozširuje, pričom právo na súdnu a inú právnu ochranu zostáva zachované.

Rámcovým predpisom upravujúcim v podmienkach Slovenskej republiky výkon mediácie ako mimosúdnej činnosti zameranej na riešenie sporov, jej základné princípy, organizáciu a účinky je zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov, ktorý nadobudol účinnosť dňa 1.9.2004.

Zákon o mediácii definuje mediáciu ako mimosúdnu činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.

Mediáciu v zmysle zákona o mediácii môžu vykonávať iba fyzické osoby, mediátori zapísaní v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR. Výkon mediácie je v zmysle zákona osobným výkonom povolania a teda výkon mediácie právnickými osobami nie je v podmienkach Slovenskej republiky prípustný.

Cieľom, ku ktorému mediácia vykonávaná v zmysle zákona o mediácii smeruje, je dosiahnutie dohody, ktorá je pre osoby zúčastnené na mediácii právne záväzná. Touto dohodou sa majú medzi stranami urovnať práva a nároky, ktoré sú medzi nimi sporné resp. pochybné. Zákon ďalej umožňuje, aby v prípade záujmu strán táto dohoda nadobudla rovnaké účinky, ako právoplatné rozhodnutie súdu, t.j. formu exekučného titulu, na základe ktorého je možné podať návrh na exekúciu.

Účinky exekučného titulu možno dohode, ktorá vznikla ako výsledok mediácie, zabezpečiť tak, že táto dohoda je podľa podmienok ustanovených v osobitných predpisoch spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo schválená ako zmluvná pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

### Ktoré spory možno riešiť prostredníctvom mediácie?

Zákon o mediácii sa vzťahuje na spory, ktoré vznikajú z občianskoprávných, rodinnoprávných, obchodných záväzkových a pracovnoprávných vzťahov. Zákon o mediácii vzťahuje aj na cezhraničné spory, ktoré vznikajú z obdobných právnych vzťahov okrem tých práv a povinností, s ktorými strany nemôžu podľa právneho poriadku, ktorým sa tento právny vzťah podľa osobitných predpisov spravuje, nakladať.

Cezhraničným sporom sa rozumie spor, v ktorom má aspoň jedna zo strán bydlisko alebo obvyklý pobyt v inom členskom štáte, než je členský štát ktorejkoľvek inej strany, a to ku dňu, ku ktorému:

- sa strany dohodli na použití mediácie po tom, čo spor vznikol;
- mediáciu nariadil súd;
- z vnútroštátneho práva členského štátu vyplynie povinnosť použiť mediáciu alebo súd vyzval strany, aby na riešenie sporu použili mediáciu,

Na účely zákona o mediácii je členským štátom členský štát Európskej únie okrem Dánska.

Mediáciou možno riešiť aj spotrebiteľské spory. Vzhľadom k tomu, že na Slovensku nie je prijatý osobitný spotrebiteľský kódex, spotrebiteľské zmluvy spadajú prevažne pod oblasť občianskeho práva. Nie je však vylúčené, že v prípade voľby práva medzi spotrebiteľom a obchodníkom dôjde k uzatvoreniu zmluvy podľa obchodného práva, avšak v takomto prípade platí, že spotrebiteľ nestráca ochranu, ktorú mu poskytuje občianske právo.



### **Kto môže viesť mediáciu ?**

Mediáciu podľa zákona o mediácii môže vykonávať iba mediátor zapísaný v registri mediátorov. To platí aj pre mediáciu vedenú pri riešení spotrebiteľského sporu.

Zákon o mediácii v súčasnosti neupravuje žiadnu špecializáciu mediátorov a preto mediáciu v spotrebiteľských sporoch môže viesť každý mediátor zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.

Mediátorom v konkrétnom spore môže byť každá fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá s osobami zúčastnenými na mediácii uzavrie dohodu o začatí mediácie.

Z hľadiska výberu konkrétneho mediátora platí sloboda výberu, ktorá je založená na vzájomnej dôvere a dohode všetkých strán sporu a mediátora .

Z hľadiska statusu mediátora je výkon činnosti mediátora osobným výkonom povolania, ktorý mediátor nemôže preniesť na inú osobu. Výkon mediácie prostredníctvom splnomocnenca či iného zástupcu ako ani výkon mediácie prostredníctvom právnickej osoby zákon nepripúšťa. Mediátorom teda nemôže byť žiadna právnická osoba.

Zákon o mediácii upravuje aj organizáciu a výkon činnosti mediálnych centier avšak s tým, že mediálne centrum vystupuje ako poskytovateľ mediálnych služieb a samotnú mediáciu vykonáva vo svojom vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediálneho centra, nie mediálne centrum. Vo vzťahu k spotrebiteľským sporom to platí rovnako.

Mediačné centrum môže byť poskytovateľom mediálnych služieb aj v spotrebiteľskom spore. Aj tomto prípade platí, že mediáciu v spotrebiteľskom spore vykonáva vo vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediátorov mediálneho centra.

Mediátor je pri výkone svojej činnosti nezávislým a nestranným odborníkom, ktorý túto činnosť vykonáva na vlastnú zodpovednosť.

V zmysle zákona o mediácii, mediátor vykonáva mediáciu prevažne v kancelárii, ktorá sa zapisuje do registra mediátorov.

Za výkon mediácie má mediátor nárok na odmenu. Odmena mediátora sa v zásade určuje na základe dohody medzi mediátorom a osobami zúčastnenými na mediácii, výnimkou prípadov, keď bol mediátor určený Centrom právnej pomoci, pri ktorých sa odmena vo vzťahu k osobe, ktorej bol nárok na právnu pomoc priznaný, spravuje Vyhláškou MŠSR č. 337/2011 Z.z. ( 20,-eur; 50,-eur; 100,-eur).

Transpozíciou smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bola mediátorom zákonom uložená povinnosť zverejniť sadzobník poplatkov a pravidlá ich úhrady mať na svojej webovej stránke. Zároveň, v nadväznosti na požiadavky smernice, ktorá členským štátom uložila povinnosť zabezpečiť, aby boli postupy ADR v spotrebiteľských sporoch pre spotrebiteľa bezplatné, prípadne za nízky poplatok, bola vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporov mediáciou zavedená osobitná úprava odmeňovania mediátora v spotrebiteľských sporoch. Podľa § 4 ods. 3 zákona o mediácii, ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu nesmie odmena závisieť od výsledku mediácie, pričom spotrebiteľ môže odmenu znášať len vo výške neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.

Mediátor zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil účastníkom mediácie pri výkone svojej činnosti, podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu. Z hľadiska poistenia zodpovednosti za škodu, zákon o mediácii nezaviedol povinné poistenie zodpovednosti mediátora za spôsobenú škodu, dobrovoľné poistenie mediátora však nie je vylúčené a je teda vecou mediátora, či sa pre neho rozhodne.



Podľa § 11 ods. 1 zákona o mediácii môže za podmienok stanovených zákonom, fyzická osoba alebo právnická osoba zriadiť mediačné centrum. Mediačné centrum je právnická osoba vykonávajúca činnosti špecifikované v zákone o mediácii, najmä: zabezpečuje materiálne podmienky pre výkon mediácie mediátormi zapísanými v zozname, poskytuje ministerstvu súčinnosť pri výkone právomoci podľa zákona o mediácii, organizuje osvetovú činnosť zameranú na podporu mediácie a ďalšie aktivity zamerané na podporu rozvoja mediácie.

Mediátor nie je v pracovnoprávnom vzťahu s mediačným centrom. Vzťah medzi mediátorom a mediačným centrom sa riadi ich vzájomnou dohodou koncipovanou na báze obchodno-záväzkového vzťahu. Kanceláriou mediátora zapísaného v zozname mediačného centra je aj kancelária v mediačnom centre, v ktorého zozname je mediátor zapísaný. Mediátor zapísaný v zozname mediátorov mediačného centra nesmie za výkon mediácie prijímať odmenu alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako od mediačného centra, v ktorého zozname je zapísaný.

Mediačné centrum vedie zoznam mediátorov, z ktorého robí náhodný, nezávislý a nestranný výber mediátora.

Mediáciu v konkrétnej veci vedie mediátor samostatne, pričom podľa § 11 ods 3 zákona o mediácii orgány mediačného centra a jeho pracovníci nesmú v priebehu mediácie do výkonu mediácie nijako zasahovať, najmä nesmú ovplyvňovať mediátora. Za škodu spôsobenú klientom pri výkone mediácie zodpovedá mediátor; rozsah zodpovednosti mediačného centra za škodu spôsobenú mediátorom vyplýva zo zmluvného vzťahu medzi mediátorom a mediačným centrom.

### **Princípy ADR v mediácii**

Aj keď základná filozofia riešenia sporov mediáciou spočíva v zabezpečení neformálnosti tohto procesu v čo najširšej miere, predsa len

netreba zabúdať na to, že zákon o mediácii bol prijatý za účelom rozšírenia prístupu k spravodlivosti formou poskytnutia aj inej (ako súdnej) právnej ochrany právu, ktoré bolo porušené alebo je ohrozené. Práve z tohto dôvodu je proces mediácie, z hľadiska zachovania princípov právnej istoty a naplnenia účelu zákona regulovaný, a to aspoň v časti základných formálnych požiadaviek kladených na jeho začatie a ukončenie, ako aj na organizáciu a účinky mediácie. Z rovnakého dôvodu je na mediátora pri výkone jeho povolania kladená požiadavka postupovať pri výkone svojho povolania s náležitou odbornou starostlivosťou, pričom zákon priamo upravuje práva a povinnosti, ktoré sa vzťahujú na mediátora pri výkone jeho činnosti

Jedným zo základných princípov mediácie, ktorý sa premietol aj do slovenskej právnej úpravy je dobrovoľnosť. Právny poriadok na Slovensku v súčasnosti neumožňuje, aby mediácia bola povinnou predsúdnou, resp. súdnou fázou aspoň u niektorých druhov súdnych sporov. Je však potrebné podotknúť, že názory na možnosť zavedenia mediácie ako určitého povinného predstupňa súdneho konania alebo odklonu v rámci civilného súdneho konania sú v podmienkach Slovenskej republiky rôzne. Možnosť zavedenia povinnosti absolvovať mediáciu, resp. informatívne stretnutie s mediátorom, či už pred súdnym konaním alebo počas neho, nevylučuje ani smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach.

Princíp dobrovoľnosti sa odzrkadľuje aj v slobodnej voľbe mediátora, ktorá nie je ničím limitovaná, resp. určená. Pri výbere mediátora je teda dôležitá len vôľa strán, vôľa mediátora a ich vzájomná dôvera. Podľa dôvodovej správy k zákonu o mediácii sa strany majú možnosť dohodnúť na osobe mediátora, prípadne si zvoliť aj viacerých mediátorov, pričom zvoleného mediátora môžu odvolať, a to najmä vtedy, ak majú pochybnosti o jeho nepredpojatosti. Na tomto mieste je potrebné

zdôrazniť, že nielen strany, ale aj samotný mediátor je oprávnený mediáciu odmietnuť. V prípade pochybností o svojej nezaujatosti je mediátor dokonca povinný výkon mediácie odmietnuť, resp. prebiehajúcu mediáciu ukončiť.

Na rozdiel od zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákon o mediácii neukladá osobám zúčastneným na mediácii ako stranám sporu povinnosť poskytovať mediátorovi súčinnosť a to ani pri riešení spotrebiteľských sporov. Spolupráca osôb zúčastnených na mediácii s mediátorom je teda založená na úplnej dobrovoľnosti a jej neposkytnutie nie je nijakým spôsobom sankcionované.

Princíp dôvernosti, ktorý je v mediácii kľúčový, nachádza svoje zákonné vyjadrenie v podobe povinnosti mlčanlivosti upravenej v § 5 zákona o mediácii. Tento uvádza, že mediátor, osoby zúčastnené na mediácii a iné fyzické osoby prizvané mediátorom alebo osobou zúčastnenou na mediácii k mediácii sú povinné, ak sa strany nedohodnú inak, zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s mediáciou; ustanovenia osobitných predpisov týmto nie sú dotknuté. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že mlčanlivosť nie je obligatórna, nakoľko zákon pripúšťa, aby si mediátor a osoby zúčastnené na mediácii povinnosť mlčanlivosti modifikovali dohodou. Zbaviť mediátora mlčanlivosti môžu len osoby zúčastnené na mediácii.

Povinnosť mlčanlivosti mediátora je prelomená § 6 zákona o mediácii, v prípade ak sa vedie súdne konanie, rozhodcovské konania alebo iné obdobné konanie o náhradu škody, kde mediátor preukazuje, či porušil alebo neporušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona.

Mediácia môže prebiehať pred začatím súdneho konania, avšak platná právna úprava nevyklučuje, aby mediácia prebiehala aj v ktorejkoľvek fáze súdneho konania

### **Začatie mediácie**

Mediácia sa začína uzatvorením dohody o začatí mediácie a jej zápisom do knihy mediácií vedenej mediátorom alebo uložením dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín (ďalej len „NCRIs“ alebo „register listín“).

Uzatvorenie dohody o začatí mediácie, ako zákonného predpokladu začatia mediácie, vychádza z pôvodnej línie zákona, ktorý bol tvorený a prijatý ako hmotnoprávny predpis. Naproti tomu, alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa zákona o ARS začína na návrh spotrebiteľa, čo posilňuje procesné prvky zákona o ARS. Na rozdiel od procesu ARS však mediácia môže začať aj z podnetu obchodníka.

Dohodu o začatí mediácie uzatvára mediátor s osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcimi v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného.

Právne účinky začatia a skončenia mediácie nastávajú okamihom zápisu do knihy mediácií. Ak mediácia začala zápisom v knihe mediácií, aj po skončení mediácie vykoná mediátor zápis v knihe mediácií. V zmysle zákona o mediácii má zápis dohody o začatí mediácie a zápis o skončení mediácie v knihe mediácií pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

Zápis do knihy mediácií je mediátor povinný vykonať ihneď a z dôležitých dôvodov, najneskôr pracovný deň nasledujúci po uzavretí dohody o začatí mediácie alebo po skončení mediácie. Mediátor zodpovedá za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti, ibaže preukáže, že konal s náležitou odbornou starostlivosťou a vyvinul všetko potrebné úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať.

Potvrdený odpis dohody o začatí mediácie a zápisov v knihe mediácií opatrený pečiatkou mediátora a dátumom uloženia dohody alebo

vykonania zápisov v knihe mediácií vydá mediátor, okrem osôb oprávnených podľa osobitných predpisov, aj súdu na účely súdneho konania.

Ešte pred začatím mediácie je mediátor povinný písomne poučiť osoby zúčastnené na mediácii o tom, že mediácia môže začať aj uložením dohody do Notárskeho centrálného registra listín. Ide o jediný prípad povinnosti písomného poučenia mediátora, ktorú zákon o mediácii uvádza. Okrem písomnej formy zákon bližšie neupravuje náležitosti poučenia. Mediátor ho môže zakomponovať do samotnej dohody o začatí mediácie alebo mať osobitné potvrdenie o poučení záujemcu pred začatím mediácie.

Ak sa pre začatie mediácie formou uloženia dohody o začatí mediácie do NCRIs rozhodne niektorá zo strán alebo samotný mediátor, mediácia sa začína uložením dohody o začatí mediácie uzavretej osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcimi v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného a mediátorom v NCRIs. Zápis do knihy mediácií, ktorý mediátor v takomto prípade urobí (za účelom zabezpečenia chronológie v evidencii) má len evidenčný charakter. Pri skončení mediácie, ktorá začala registráciou dohody v NCRIs, je mediátor povinný uložiť do NCRIs aj potvrdenie o skončení mediácie. Mediácia sa v takomto prípade končí uložením potvrdenia o skončení mediácie NCRIs.

Aj v tomto prípade, uloženie dohody o začatí mediácie a potvrdenia o skončení mediácie v registri listín má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. Aj v tomto prípade začatie a skončenie mediácie je vhodné zaevidovať do knihy mediácií ako zápis evidenčného charakteru.

O uloženie dohody o začatí mediácie alebo potvrdenia o skončení mediácie v registri listín je mediátor povinný požiadať ktoréhokoľvek notára a to ihneď a z dôležitých dôvodov, najneskôr pracovný deň nasledujúci po uzavretí

dohody o začatí mediácie alebo po skončení mediácie. Mediátor zodpovedá za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti, ibaže preukáže, že konal s náležitou odbornou starostlivosťou a vyvinul všetko potrebné úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať.

#### *Formálne a obsahové náležitosti dohody o začatí mediácie*

Podľa § 14 ods. 1 zákona o mediácii, dohoda o začatí mediácie musí mať písomnú formu a označuje sa poradovým číslom podľa evidencie vedenej mediátorom v knihe mediácií.

Dohoda o začatí mediácie obsahuje najmä :

- ✓ presné označenie osôb zúčastnených na mediácii,
- ✓ presné označenie mediátora a jeho kancelárie,
- ✓ vymedzenie konkrétneho sporu, ktorý je predmetom mediácie,
- ✓ výšku odmeny mediátora, spôsob jej určenia alebo dohodu o bezplatnom výkone mediácie a
- ✓ dobu, na ktorú je uzavretá alebo dobu, počas ktorej má mediácia prebiehať.

Zákon nevyžaduje osvedčovanie podpisov na dohode o začatí mediácie, a to ani zo strany osôb zúčastnených na mediácii, ani zo ich strany zástupcov.

#### **Zákonné povinnosti a zákazy mediátora**

Mediátorovi ako osobe vykonávajúcej činnosť na základe osobitného predpisu vyplývajú viaceré povinnosti priamo zo zákona o mediácii.

S účinnosťou od 01.01.2016 sa povinnosti mediátora zákonom o mediácii precizovali ale aj rozšírili, čo bolo vyvolané jednak požiadavkami aplikačnej praxe, ale aj požiadavkou smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

*Podľa aktuálneho znenia § 4 a § 5 zákona o mediácii mediátor je v celom procese mediácie povinný:*

1. pri výkone mediácie dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a rešpektovať rozhodnutia orgánov verejnej moci, ktoré sa týkajú sporu, ktorý je predmetom mediácie, a o ktorých má alebo musí mať v priebehu mediácie vedomosť,
2. vykonávať svoju činnosť osobne, čestne, svedomito, nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou, a pritom dbať na účelnosť a hospodárnosť výkonu mediácie,
3. správať sa spôsobom, ktorý neznižuje dôstojnosť a vážnosť mediácie, osoby mediátora, osôb zúčastnených na mediácii a osôb prizvaných mediátorom,
4. rešpektovať názory osôb zúčastnených na mediácii a vytvárať podmienky pre ich vzájomnú komunikáciu a pre zmierlivé riešenie, ktoré bude zohľadňovať ich záujmy,
5. bez zbytočného odkladu informovať osoby zúčastnené na mediácii o všetkých skutočnostiach, pre ktoré by mohol byť z výkonu mediácie vylúčený, ak so zreteľom na jeho pomer k veci alebo k osobám zúčastneným na mediácii alebo k ich zástupcom možno mať pochybnosti o jeho nezaujatosti.

#### *Mediátor nesmie:*

1. sám rozhodovať o spore, ktorý je predmetom mediácie alebo nútiť osoby zúčastnené na mediácii, aby prijali ním navrhované riešenie sporu.
2. vykonať mediáciu v spore, ak v tom istom spore alebo v spore s ním súvisiacom poskytol právne služby, notárske služby alebo poradenstvo a odbornú pomoc inej osobe, ktorej záujmy sú v rozpore so záujmami toho, kto o vykonanie mediácie žiada.
3. vykonať mediáciu v spore, ak sú jeho záujmy alebo záujmy osôb jemu blízkych v rozpore so záujmami osôb, ktoré o vykonanie mediácie žiadajú.

#### ***Doba trvania mediácie***

Podľa § 14 ods. 8 písm. h) zákona, **mediácia sa končí uplynutím 90 dní v prípade mediácie spotrebiteľského sporu** a v ostatných prípadoch uplynutím šiestich mesiacov od začatia mediácie, ak si osoby zúčastnené na mediácii v ostatných prípadoch nedohodli dlhšiu dobu, po ktorej uplynutí sa mediácia skončí.

Vo vzťahu k spotrebiteľským sporom sa teda zákon o mediácii pridrža požiadavky smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, t.j. aby sa mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov skončilo do 90 dní od jeho začatia. Na rozdiel od zákona o ARS, zákon o mediácii neumožňuje mediátorovi 90 dňovú lehotu na ukončenie spotrebiteľského sporu predĺžiť.

#### ***Účinky začatia a skončenia mediácie na plynutie lehôt***

Pokiaľ mediácia začne pred začatím súdneho konania, v zmysle § 14 zákona o mediácii, začatie mediácie má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké účinky ako uplatnenie práva na súde. Z toho vyplýva, že pokiaľ sa mediácia začala v situácii, keď na súde v danej veci nebeží žiadne súdne konanie, dňom začatia mediácie sa preruší beh premlčacích, resp. prekluzívnych lehôt a tieto lehoty po dobu trvania mediácie neplynú. Ak sa v rámci mediácie spor medzi stranami vyrieši uzatvorením dohody o mediácii, začína vo vzťahu k záväzkom plynúcim z dohody o mediácii plynúť nová premlčacia lehota, ktorej dĺžka sa riadi charakterom urovnávaného právneho vzťahu a obsahom dohody.

Pokiaľ sa mediácia ukončí bez dohody, premlčacia, resp. prekluzívna lehota pokračuje vo svojom plynutí tam, kde prestala, a to odo dňa nasledujúceho po skončení mediácie. Koniec lehoty pripadne na deň, ktorý sa určí tým spôsobom, že ku dňu, ku ktorému sa mala premlčacia, resp. prekluzívna lehota pôvodne ukončiť sa pripočíta počet dní trvania mediácie. Ak sa však mediáciou riešil spor, ktorý vznikol z obchodno-záväzkového vzťahu, riadi sa



pokračovanie plynutia premlčacej a prekluzívnej lehoty ustanoveniami obchodného zákonníka.

Vzájomný vzťah mediácie a súdneho konania ošetril zákonodarca aj v § 14 ods. 8 písm. g) zákona o mediácii a to tak, že v prípade, ak sa mediácia začala vo veci, v ktorej nebol ešte podaný návrh na súd a počas mediácie sa účastník rozhodne riešiť svoj spor prostredníctvom súdu alebo rozhodcovského orgánu, mediácia sa skončí dňom, keď účastník mediácie spor, ktorý je predmetom mediácie, predložil na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu. Nakoľko moment, kedy účastník mediácie predloží spor na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu mediátor nemôže priamo ovplyvniť, je vhodné, aby osoba zúčastnená na mediácii bola poučená o následkoch takéhoto podania vo vzťahu k mediačnému procesu a aby sa v dohode o začatí mediácie upravila povinnosť osoby zúčastnenej na mediácii písomne informovať mediátora o podaní návrhu na súd alebo rozhodcovský orgán.

Pokiaľ osoby zúčastnené na mediácii majú záujem pokračovať v mediácii, napriek tomu, že vo veci bol podaný návrh na súd, je potrebné pôvodnú mediáciu aj formálne ukončiť vydaním potvrdenia o skončení mediácie zo strany mediátora a v prípade záujmu začať novú mediáciu s novou dohodou o začatí mediácie a novým zápisom v knihe mediácii, resp. uložením dohody v NCRIs.

Začatie súdneho konania v sporových veciach je tak prekážkou pre pokračovanie v už začatej mediácii.

Ak mediácia začne počas súdneho konania, premlčacia a prekluzívna lehota už spočíva, nakoľko už začatím súdneho konania sa beh premlčacej, resp. prekluzívnej lehoty pozastavil. Okamih začatia mediácie a jej ukončenia je však napriek tomu právne relevantný, pričom máme za to, že spočívanie lehoty titulom vedenia mediácie prebieha paralelne so spočívaním lehoty titulom súdneho konania. V prípade, ak by mediácia skončila bez dohody a zároveň aj

súdne konanie by bolo ukončené bez vydania právoplatného rozhodnutia vo veci samej, bolo by namieste vyhodnotiť okamih začatia pokračovania plynutia ako aj okamih skončenia plynutia premlčacej, resp. prekluzívnej lehoty a to v závislosti od toho, či bola skôr ukončená mediácia (*vtedy sa skončenie lehoty odvíja odo dňa právoplatného skončenia súdneho konania bez vydania rozhodnutia vo veci samej*) alebo bolo skôr ukončené súdne konanie (*vtedy sa zánik lehoty odvíja odo dňa skončenia mediácie bez dohody*).

Možnosť vedenia mediácie po skončení súdneho konania je diskutabilná. Podľa § 4 ods. písm. a) bod 1. zákona o mediácii, mediátor je povinný pri výkone mediácie dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a rešpektovať rozhodnutia orgánov verejnej moci, ktoré sa týkajú sporu, ktorý je predmetom mediácie, a o ktorých má alebo musí mať v priebehu mediácie vedomosť. Sohľadom na citované zákonné ustanovenie je otázne, či vôbec mediátor môže po právoplatnom rozhodnutí súdu vo veci samej riešiť ešte vec mediáciou a pokiaľ áno, ako má mediátor vo veci postupovať. Tvorcovia tejto príručky sa prikláňajú k názoru, že po právoplatnom skončení súdneho konania už nemožno viesť mediáciu, najmä pokiaľ sa jedná o spotrebiteľský spor. Pokiaľ už bol v spore vynesovaný rozsudok súdu, ktorý je právoplatný a vykonateľný už nie je právo sporné alebo pochybné a strany sporu ale aj mediátor majú povinnosť takýto rozsudok rešpektovať.

### **Spôsoby skončenia mediácie**

Cieľom mediácie je dosiahnutie dohody. Zákon však pripúšťa ukončenie mediácie aj bez uzatvorenia dohody.

Podľa § 14 ods. 8 zákona, mediácia sa končí:

- ✓ dňom uzavretia dohody, ktorá je výsledkom mediácie,



- ✓ dňom písomného vyhlásenia mediátora po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii, že mediácia nebude pokračovať,
- ✓ dňom právoplatnosti rozhodnutia o dočasnom pozastavení činnosti mediátora alebo dňom právoplatnosti rozhodnutia o vyčiarknutí mediátora z registra mediátorov,
- ✓ dňom, keď mediátor odmietol k dohode, ktorá je výsledkom mediácie, pripojiť svoj podpis; túto skutočnosť mediátor zaznamená s uvedením dôvodu v zápisnici,
- ✓ dňom doručenia písomného vyhlásenia osoby zúčastnenej na mediácii adresovaného mediátorovi, že mediácia je skončená, alebo
- ✓ dňom doručenia písomného vyhlásenia jednej z osôb zúčastnených na mediácii adresovaného druhej osobe zúčastnenej na mediácii a mediátorovi, že mediácia je skončená,
- ✓ dňom, keď účastník mediácie spor, ktorý je predmetom mediácie, predložil na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu,
- ✓ **uplynutím 90 dní v prípade mediácie spotrebiteľského sporu** a v ostatných prípadoch uplynutím šiestich mesiacov od začatia mediácie, ak si osoby zúčastnené na mediácii v ostatných prípadoch nedohodli dlhšiu dobu, po ktorej uplynutí sa mediácia skončí,
- ✓ dňom smrti alebo vyhlásenia za mŕtveho mediátora alebo niektorého účastníka mediácie; to neplatí, ak mediáciu vykonával mediátor v mediačnom centre.

### ***Dohoda o mediácii a jej účinky***

Dohodu, ktorá je výsledkom mediácie zákon označuje ako Dohoda o mediácii; v praxi však zvykne byť označovaná ako mediačná dohoda.

Zákon neupravuje obsahové náležitosti dohody o mediácii a to zámerne, nakoľko dohoda o mediácii má byť flexibilným inštitútom umožňujúcim vyskladať jej obsah podľa konkrétneho prípadu. Obsah a náležitosti dohody sa budú riadiť predmetom sporu, teda právnymi predpismi, ktoré z hmotnoprávneho hľadiska daný právny vzťah upravujú

Z hľadiska formálnych náležitostí zákon upravuje iba písomnú formu dohody, pričom z nej nevyplýva nutnosť overovať na dohode podpisy osôb zúčastnených na mediácii. Nie je však vylúčené, že osvedčenie podpisu osôb zúčastnených na mediácii bude nutné na základe iného právneho predpisu, napr. v zmysle katastrálneho zákona.

Podľa § 15 zákona o mediácii, dohoda, ktorá vznikla ako výsledok mediácie je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzná. Na základe dohody, ktorá vznikla ako výsledok mediácie, môže oprávnený podať návrh na súdny výkon rozhodnutia alebo návrh na vykonanie exekúcie, ak je táto dohoda podľa podmienok ustanovených v osobitných predpisoch

- ✓ spísaná vo forme notárskej zápisnice,
- ✓ schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

### ***Potvrdenie o skončení mediácie***

Po skončení mediácie je mediátor povinný vydať osobám zúčastneným na mediácii potvrdenie o skončení mediácie .

Zákon o mediácii v § 14 ods. 3 vymedzuje, že potvrdenie o skončení mediácie má obsahovať najmä:

- ✓ presné označenie osôb zúčastnených na mediácii,
- ✓ označenie dohody o riešení sporu mediáciou alebo dohody o začatí mediácie s uvedením času jej uloženia,
- ✓ označenie spôsobu ukončenia mediácie.

Z dikcie, že mediátor je povinný takéto potvrdenie vydať vyplýva jeho písomná forma.

S ohľadom na účel potvrdenia by potvrdenie o skončení mediácie malo obsahovať aj :

- ✓ presné označenie mediátora a jeho kancelárie,
- ✓ vymedzenie konkrétneho sporu, ktorý je predmetom mediácie,
- ✓ dátum začatia mediácie,
- ✓ a dátum skončenia mediácie.

Vychádzajúc z požiadavky diskretnosti mediácie nie je žiadúce, aby mediátor v potvrdení uvádzal ďalšie skutočnosti, napr. ako konkrétne sa strany dohodli alebo z akého dôvodu nevedeli k dohode dospieť.

Potvrdenie má slúžiť k zarámcovaniu doby trvania a spôsobu skončenia mediácie a to najmä z hľadiska naplnenia požiadaviek právnej istoty.

---

*Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú však výlučne názormi autorov a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo EISMEA. Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nemôžu niesť zodpovednosť.*