

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Výročná správa za rok 2016

V roku 2015 bol prijatý zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý nadobudol účinnosť dňa 01. 02. 2016. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví je orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré vyplývajú 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.

V roku 2016 bolo úradu doručených celkovo 24 návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, z ktorých dva návrhy boli v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnuté z dôvodu, že neboli naplnené zákonom ustanovené predpoklady. V prvom prípade nebol úrad oprávnený vybavovať predmetný návrh ako orgán alternatívneho riešenia sporov a v druhom prípade došlo k odmietnutiu návrhu z dôvodu hodnoty sporu, ktorá bola nižšia ako 20 eur.

Viac ako 30 % alternatívne riešených sporov, v súvislosti s ktorými boli návrhy doručené v roku 2016, bolo vyriešených pozitívne. V ostatných prípadoch bolo alternatívne riešenie sporov odložené podľa § 19 ods. 1 písm. e) príslušného zákona, a teda boli odložené na základe skutočností, že nedošlo k zisteniu porušenia práv spotrebiteľa zo strán predávajúceho alebo podľa § 19 ods. 1 písm. b), a teda pre neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa.

Najčastejším predmetom sporov bola fakturácia zo strany predávajúceho, kedy sa spotrebiteľia domáhali jej opravy. Za najčastejšie skutočnosti, ktoré viedli v roku 2016 k vzniku sporov riešených alternatívne, možno označiť meranie spotreby, ako aj nedostatočnú komunikáciu medzi zákazníckym centrom predávajúceho a spotrebiteľom.

Úrad nemá k dispozícii informácie, ktoré by nasvedčovali tomu, že nedochádza k dobrovoľnému plneniu výsledkov alternatívnych riešení sporu. Priemerná doba trvania alternatívneho riešenia sporov v roku 2016 bola približne 102 dní. Osoby poverené vybavovaním alternatívneho riešenia sporov úspešne absolvovali kurz mediačnej prípravy, ktorý bol zameraný na komunikačné zručnosti a základy mediačného procesu.

K zefektívneniu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov jednoznačne prispieva zvyšovanie informovanosti spotrebiteľov, ako aj narastajúce skúsenosti osôb poverených na vybavovanie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V snahe o zlepšenie alternatívneho riešenia sporov bude úrad aj naďalej pokračovať v nastolenom trende zvyšovania kvality a hospodárnosti vedenia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.