

## **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

### **Výročná správa Úradu pre reguláciu sieťových odvetví za rok 2019**

V roku 2015 bol prijatý zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“), ktorý nadobudol účinnosť 1. 2. 2016. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) 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 § 1 písm. c) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2012 Z. z.“).

V roku 2019 bolo úradu doručených celkovo 18 návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa zákona o ARS. Z týchto návrhov boli tri v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnuté z dôvodu nenaplnenia zákonných predpokladov. V dvoch prípadoch išlo o odmietnutie z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil svoj návrh na začatie ARS v súlade s § 12 ods. 3 písm. f) zákona o ARS, teda nepreukázal, že sa pred podaním návrhu ARS na úrad obrátil na predávajúceho, so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný. V jednom prípade bol podaný návrh na alternatívne riešenie sporu odmietnutý v súlade s § 13 ods. 4 písm. a) prvý bod zákona o ARS, a to z dôvodu, že spotrebiteľ podal svoj návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu.

V žiadnom z 18 návrhov nedošlo k uzatvoreniu Dohody o vyriešení sporu podľa § 17 zákona o ARS. V ďalšom prípade bol návrh na alternatívne riešenie sporu odložený podľa § 19 ods. 1 písm. c) zákona o ARS, z dôvodu, že sa odberateľ rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu. V ostatných prípadoch bolo alternatívne riešenie sporov odložené podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona o ARS. Dôvodom postupu úradu podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona o ARS bolo zistenie objektívnych skutočností vylučujúcich porušenie práv spotrebiteľov regulovanými subjektami.

V roku 2019 bol úradu takisto doručený jeden návrh na alternatívne riešenie sporu podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. Podnet bol v súlade s § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. ukončený s odôvodnením márneho uplynutia lehoty, nakoľko v tomto prípade nedošlo k uzavretiu dohody medzi odberateľom a dodávateľom.

Najčastejším predmetom spotrebiteľských sporov boli takisto, ako v predchádzajúcom období, pochybnosti o správnosti fakturácie spotreby zo strany regulovaných subjektov. Spotrebiteľia sa domáhali prešetrenia správnosti fakturácie regulovanými subjektami a následnej zmeny a opravy faktúr. Za okolnosti spôsobujúce väčšinu spotrebiteľských sporov riešených alternatívne možno označiť meranie spotreby a následnú komunikáciu regulovaných subjektov a spotrebiteľov v súvislosti s nameranými údajmi. Závažným faktorom negatívne

ovplyvňujúcim vznik spotrebiteľských sporov je aj nedostatočná komunikácia spotrebiteľov s regulovanými subjektami, a to najmä prostredníctvom ich zákazníckych centier.

Pokiaľ ide o výsledky alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vo všeobecnosti je možné konštatovať dodržiavanie záverov alternatívneho riešenia sporov regulovanými subjektami aj spotrebiteľmi. Úrad nedisponuje informáciami, ktoré by nasvedčovali tomu, že dochádza k nerešpektovaniu záverov spotrebiteľských sporov, prípadne k ich úmyselnému porušovaniu.

Dĺžka trvania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vybavovaných úradom v roku 2019 bola priemerne 60 dní.

Agendu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrade vybavuje vecne príslušný organizačný útvar, ktorým je odbor legislatívy a právnej agendy. Poverené osoby sa v danej problematike priebežne vzdelávajú, prostredníctvom absolvovania kurzov mediačnej prípravy, ktoré sú zamerané predovšetkým na získanie a zlepšenie komunikačných zručností a zvládnutie mediačného procesu.

Úrad konštatuje, že k zefektívneniu a skvalitneniu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov prispieva neustále zvyšovanie informovanosti spotrebiteľov, ako aj nárast skúseností osôb poverených agendou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V snahe o skvalitnenie procesu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov bude úrad aj v nasledujúcom kalendárnom roku pokračovať v nastolenom trende zvyšovania kvality, úspešnosti a efektívnosti vedenia týchto spotrebiteľských sporov a zvyšovania informovanosti a ochrany spotrebiteľov.