

## Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

### Výročná správa Úradu pre reguláciu sieťových odvetví za rok 2017

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 dňa 01. 02. 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.

V roku 2017 bolo úradu doručených celkovo 22 návrhov na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa zákona o ARS. Z týchto návrhov boli 3 v súlade s pravidlami alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov odmietnuté z dôvodu, že neboli naplnené zákonné predpoklady. Vo všetkých 3 prípadoch išlo o odmietnutie z dôvodu vecnej nepríslušnosti úradu riešiť predmetný spor podľa zákona o ARS.

V 2 prípadoch z celkového počtu 22 návrhov došlo k uzatvoreniu Dohody o vyriešení sporu podľa § 17 zákona o ARS. V ďalších 2 prípadoch bolo alternatívne riešenie sporu ukončené z dôvodu, že zo strany predávajúceho došlo k náprave bezprostredne po začatí alternatívneho riešenia sporu, čo znamená, že viac ako 18 % všetkých návrhov bolo vyriešených v prospech spotrebiteľov. V ostatných prípadoch bolo alternatívne riešenie sporov odložené podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona o ARS alebo § 19 ods. 1 písm. b) 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. Dôvodom postupu úradu podľa § 19 ods. 1 písm. b) zákona o ARS bolo neposkytnutie súčinnosti úradu zo strany samotných spotrebiteľov.

Najčastejším predmetom spotrebiteľských sporov boli pochybnosti o správnosti fakturácie spotreby zo strany regulovaných subjektov. Spotrebiteľia sa domáhali prešetrenia správnosti fakturácie regulovanými subjektami a následnej zmeny a opravy faktúr. Za okolností 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.

Priemerná doba alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov úradom v roku 2017 bola približne 110 dní.

Agendu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrade vybavuje vecne príslušný organizačný útvar, ktorým je odbor legislatívy a právnej agendy. Osoby poverené sa v danej problematike priebežne vzdelávajú. V roku 2017 osoby poverené vybavovaním agendy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov úspešne absolvovali kurzy mediačnej prípravy, ktoré boli 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 zlepšujúce sa schopnosti osôb poverených agendou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a nárast ich skúsenosti v tejto agende. 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.