

# ZÁKON O OCHRANE SPOTREBITEĽA Č.

108/2024

*Tento zákon modernizuje a zjednodušuje spotrebiteľskú legislatívu, pričom reflektuje na požiadavky vyplývajúce z európskych smerníc.*

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2024/108/>

[\( Alternatívne riešenie sporov podľa Zákona č. 391/2015 \)](#)

Dňa 22.05.2024 vstúpil do platnosti nový zákon o ochrane spotrebiteľa č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorým sa zásadne mení právna úprava spotrebiteľského práva a prostredníctvom ktorého sme pristúpili k transpozícii viacerých smerníc EÚ, a to:

- smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019),
- smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES (Ú. v. EÚ L 136),
- smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľov (Ú. v. EÚ L 328).

Za zmienku stojí, že vyššie uvedené smernice mali byť do slovenského právneho poriadku transponované už pred niekoľkými rokmi, pričom všetky členské štáty si túto povinnosť splnili. U nás k splneniu tejto povinnosti dochádza až prijatím nového zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská republika je tak posledným členským štátom, ktorý uvedené smernice transponuje do svojho právneho poriadku.

Novoprijatý zákon o ochrane spotrebiteľa, ktorý nadobudne účinnosť od 01.07.2024, prinesie viacero zásadných novínok a zmien v oblasti spotrebiteľského práva. Účelom tohto zákona však nie je kompletne rekonštruovať spotrebiteľské právo, ale transponovať smernice EÚ, odstrániť duplicitu rovnakej právnej úpravy vo viacerých právnych predpisoch, aplikačné problémy, vnútorné rozpory jednotlivých ustanovení a terminologické odlišnosti, ako aj prijať právnu úpravu, ktorá v oblasti ochrany spotrebiteľa reguluje digitálny obsah.

## **Predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy**

Jednou z najpodstatnejších zmien je predĺženie lehoty na odstúpenie od zmlúv uzatvorených na diaľku bez udania dôvodu z doterajších 14 dní na 30 dní. Táto zmena sa však netýka akýchkoľvek zmlúv uzatvorených na diaľku, ale iba zmlúv, ktoré boli uzatvorené na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou, prípadne pri zmluve uzatvorenej pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou. Ak teda obchodník príde do domácnosti spotrebiteľa bez predchádzajúcej žiadosti spotrebiteľa a so spotrebiteľom uzatvorí zmluvu, bude mať spotrebiteľ podľa novej úpravy až 30 dní na to, aby od takto uzatvorenej zmluvy odstúpil. Táto nová úprava má za cieľ ochrániť spotrebiteľov pred nátlakovými taktikami predajcov.

## Zjednotenie právnej úpravy a nové pojmy

Ako sme uviedli vyššie, prijatím tohto zákona dôjde k zjednoteniu právnej úpravy, ktorá eliminuje duplicity a zvyšuje prehľadnosť legislatívy. Ako príklad by bolo možné uviesť, že nový zákon o ochrane spotrebiteľa odkazuje pri pojmoch spotrebiteľ a obchodník na definície uvedené v Občianskom zákonníku. V doposiaľ platnom zákone o ochrane spotrebiteľa sú viaceré pojmy, ktoré nekorešponujú s Občianskym zákonníkom. Napríklad pojem dodávateľ podľa súčasného zákona o ochrane spotrebiteľa je definovaný ako podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku. Naproti tomu podľa aktuálneho znenia Občianskeho zákonníka účinného ku dňu vypracovania tohto článku, je dodávateľom osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Táto definícia však korešponduje s definíciou predávajúceho, podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Z tohto dôvodu považujeme zjednotenie pojmov za pozitívnu zmenu, ktorá odstráni nejednotnosť a nejednoznačnosť právnej úpravy. Úplne novými pojmami sú napríklad digitálny obsah a digitálne služby, vec s digitálnymi prvkami alebo zmluva s digitálnym plnením.

## Nové inštitúty pre zníženie ukladania sankcií

Nový zákon taktiež zavádza inštitúty umožňujúce zníženie alebo odpustenie sankcií pre obchodníkov, ktorí dobrovoľne ukončia porušovanie právnych predpisov a vykonajú kroky potrebné k náprave nezákonného stavu v prospech poškodených spotrebiteľov. Novo navrhovaný sankčný mechanizmus má za cieľ zabrániť uloženiu likvidačných pokút, a to najmä určením pokút percentuálnym podielom z obratu obchodníka, aby boli sankcie spravodlivejšie a proporcionálnejšie.

Jedným z opatrení, ktoré môže obchodník vykonať je dobrovoľné opatrenie, ktorým sa podľa nového zákona rozumie: „*písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.*“ Uvedené v zásade znamená, že obchodník si prizná pochybenie a vykoná všetko preto, aby toto pochybenie napravil a odstránil právne nežiadúci stav. Ak obchodník splní všetky povinnosti ukladané zákonom pre dobrovoľné opatrenie, orgán dohľadu odloží vec bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti. Toto opatrenie má za cieľ motivovať obchodníkov k tomu, aby prispeli k rýchlej náprave a minimalizácii škôd pre spotrebiteľov úplne bez ingerencie alebo len s minimálnou ingerenciou štátnych orgánov.

## Ochrana spotrebiteľov pred cenovou manipuláciou

Očakávanou novinkou uvádzaného zákona je práve povinnosť obchodníkov uvádzať predchádzajúcu cenu tovaru. Podľa novej úpravy je každý obchodník pri oznámení o znížení ceny tovaru povinný uviesť predchádzajúcu cenu tovaru, pričom týmto sa rozumie najnižšia cena, za ktorú obchodník predával alebo poskytoval tovar v období 30 dní pred znížením ceny tovaru, prípadne od začiatku predaja alebo poskytovania tovaru, ak obchodník predával alebo poskytoval tovar v období kratšom ako 30 dní pred znížením ceny. Táto zmena je jednoznačne pozitívna, keďže týmto sa zvyšuje ochrana spotrebiteľa pred nekalým konaním obchodníkov, ktorí umelo navýšili ceny tesne pred poskytnutím zľavy, pričom cena po „zľave“ bola v zásade rovnaká, ako bola skutočná cena ešte pred zľavou.

## Odstránenie administratívnej záťaže

V novej právnej úprave sa rovnako zjednodušujú niektoré povinnosti, ktoré nemajú základ v práve EÚ. V aktuálnej právnej úprave môže napríklad predávajúci (obchodník) zamietnuť

reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy iba na základe odborného posúdenia. Nová právna úprava povinnosť odborného posúdenia vypúšťa. Rovnako už obchodníci nebudú mať povinnosť ohlasovať zrušenie prevádzkarne obci. Cieľom týchto zmien je znížiť administratívnu záťaž pre podnikateľov.

## Efektívnejší dohľad v digitálnom prostredí

Po novom sa zavádza aj úprava dohľadu nad spotrebiteľmi v digitálnom prostredí. Okrem nových pojmov sa rozširujú aj informačné povinnosti v súvislosti s digitálnym obsahom, a to najmä poskytovanie informácií o funkčnosti, kompatibilitate a interoperabilite digitálneho obsahu. Rovnako tento zákon upravuje aj zodpovednosť za vady pri veci s digitálnymi prvkami.

## Reklamácie

Prijatá úprava prináša významné zmeny v oblasti reklamácií, ktorých cieľom je zjednodušenie reklamačného procesu a odbúranie administratívnej náročnosti pre obchodníkov, pri zachovaní rýchlosti a transparentnosti reklamačného procesu a pri zachovaní zodpovednosti obchodníkov a ochrane spotrebiteľov. Po novom sa upúšťa od povinnosti vypracovať reklamačný poriadok, ktorý ostáva povinnosťou iba pre niektoré subjekty, ako napríklad banky. Celkovo pojem reklamácia a reklamačné konanie budeme v novom zákone hľadať veľmi ťažko. Podrobná úprava reklamácie tak, ako je tomu v súčasnom zákone už v novom zákone absentuje a je prenesená do Občianskeho zákonníka. Obchodníci sú teraz povinný odstrániť vadu v primeranej lehote, pričom primeranou lehotou sa rozumie „*najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.*“ Zákon stále počíta s maximálnou lehotou 30 dní, avšak táto lehota bude môcť byť predĺžená v prípade, ak to bude odôvodnené objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

## Záver

Záverom je možné zhrnúť, že nový zákon o ochrane spotrebiteľa odbúrava administratívnu záťaž, ktorá bola častokrát už zbytočná a nevedla k reálnej ochrane spotrebiteľa. Pozitívnu zmenou je taktiež zjednotenie pojmov spotrebiteľského práva, ktorý tento zákon prinesie, ako aj vstup do 21. storočia úpravou zmlúv s digitálnym plnením a celkovo predaj vecí a poskytovanie služieb s digitálnym obsahom, čo malo byť podľa nášho názoru súčasťou nášho právneho poriadku už značne skôr. Zároveň týmto zákonom dobiehame ostatné štáty EÚ tým, že prijímame právnu úpravu súladnú so smernicami, ktoré boli prijaté už pred niekoľkými rokmi.

Zatiaľ je však potrebné počkať, akým spôsobom sa s týmito zmenami vysporiada prax. Samozrejme je podstatné poukázať na skutočnosť, že možno ešte stále nepoznáme finálne znenie zákona, keďže ako to už býva na Slovensku zvykom, ešte predtým, ako novoprijatý právny predpis nadobudne účinnosť, bol Národnej rade Slovenskej republiky doručený návrh zákona, ktorým sa dopĺňa a mení novoprijatý zákon č. 108/2023 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Týmto návrhom chcú predkladatelia zákona docieľiť to, aby odstúpenie od zmluvy nebolo vylúčené iba na zmluvy uzatvorené na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ale aj na kúpu tovaru v kamenných predajniach. Čas teda ukáže, či tento pozmeňujúci zákon bude schválený Národnou radou SR a dočkáme sa novelizácie nového zákona o ochrane spotrebiteľa, alebo už dnes poznáme jeho finálne znenie.

Zdroje:

- Dôvodová správa k zákonu č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Tlačové správy Ministerstva Hospodárstva Slovenskej republiky

# ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

[HTTPS://WWW.SLOV-LEX.SK/PRAVNE-PREDPISY/SK/ZZ/2015/391/20160101.HTML](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/sk/zz/2015/391/20160101.html)

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov nie je potrebné, aby spotrebiteľia zaslali orgánu alternatívneho riešenia sporov tovar, ktorý je predmetom sporu.

## Povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov

### § 9

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby ním poverené fyzické osoby spĺňali podmienky podľa § 8 ods. 2 a 3 počas celého obdobia, v ktorom riešia spory v jeho mene.

(2) Ak poverená fyzická osoba prestane spĺňať podmienky § 8 ods. 2 alebo ods. 3 alebo iné podmienky ustanovené týmto zákonom, subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby táto osoba bezodkladne ukončila už začaté alternatívne riešenia sporov a prideli tieto spory iným povereným fyzickým osobám. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť ministerstvu.

(3) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný odmeňovať poverenú fyzickú osobu nezávisle od výsledku riešenia sporu a bez ohľadu na priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu.

(4) Ministerstvo na účely ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb organizuje pravidelné bezodplatné školenia. Subjekt alternatívneho riešenia sporu dbá o pravidelné dopĺňanie a prehľbovanie vzdelávania poverených fyzických osôb.

## § 10

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zriadiť a zabezpečiť prevádzku a aktualizáciu webového sídla, na ktorom v ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchej forme zverejní

a) názov a sídlo subjektu alternatívneho riešenia sporov, adresu na doručovanie, adresu na podávanie podaní v elektronickej podobe, telefonický kontakt a identifikačné číslo, ak mu bolo pridelené,

b) údaj o zápise do zoznamu s uvedením dátumu, ku ktorému je subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname; ak oprávnená právnická osoba požiadala ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu, uvedie aj požadovaný dátum vyčiarknutia,

c) zoznam poverených fyzických osôb, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory s uvedením ich mena, priezviska, akademického titulu a dĺžky funkčného obdobia, ak majú alternatívne riešenie sporov vykonávať iba po určitý čas,

d) členstvo v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, ak je subjekt alternatívneho riešenia sporov členom takejto organizácie,

e) druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši, ak je jeho príslušnosť obmedzená len na určité druhy sporov,

f) právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení sporov,

g) pravidlá alternatívneho riešenia sporov,

h) informáciu o bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporov alebo o sume poplatku, ktorý účtuje spotrebiteľovi,

i) informáciu o jazyku, v ktorom možno podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu,

j) informáciu, že spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,

k) priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu, ak ide o subjekt zapísaný v zozname najmenej jeden rok,

l) informáciu o záväznosti a právnych účinkoch výsledku alternatívneho riešenia sporu pre strany sporu,

m) odkaz na zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Európskou komisiou.

(2) Subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok každoročne do 31. marca; v poradí prvú výročnú správu zverejní do 31. marca kalendárneho roka nasledujúceho po roku, v ktorom bol zapísaný do zoznamu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejňuje výročnú správu na svojom webovom sídle najmenej počas piatich rokov odo dňa jej zverejnenia.

(3) Výročná správa musí obsahovať informácie o

- a) počte prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu a najčastejších nárokoch, ktorých sa spotrebitelia domáhajú,
- b) najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k sporom,
- c) počte odmietnutých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu v členení podľa jednotlivých dôvodov podľa § 13 ods. 1, 2 a 5,
- d) počte ukončených alternatívnych riešení sporov v členení podľa spôsobu ukončenia podľa § 20 ods. 1,
- e) priemernom trvaní alternatívneho riešenia sporu,
- f) podiele, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené, ak má subjekt alternatívneho riešenia sporov takéto informácie,
- g) členstve v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, ak je subjekt alternatívneho riešenia sporov členom takejto organizácie,
- h) opatreniach na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb,
- i) efektívnosti alternatívneho riešenia sporov a návrhoch na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov.

(4) Subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti poskytuje informácie podľa odsekov 1 a 3 aj na trvanlivom médiu; okrem úhrady vo výške materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením trvanlivých médií a s odoslaním trvanlivého média poskytuje tieto informácie bezodplatne.

(5) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný poskytnúť informácie o svojej činnosti nad rozsah výročnej správy na žiadosť ministerstvu na účely výmeny informácií a medzinárodnej spolupráce.

(6) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby mal spotrebiteľ možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní na svojom webovom sídle. Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení podľa osobitného predpisu,<sup>21)</sup> je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu,<sup>22)</sup> prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

(7) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný viesť v písomnej forme evidenciu o návrhoch na začatie alternatívneho riešenia sporov, ktorá obsahuje

- a) meno, priezvisko a akademický titul poverenej fyzickej osoby, ktorej bol pridelený návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,
- b) dátum doručenia návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu,
- c) dátum zaslania výzvy a dátum doplnenia návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 ods. 6,
- d) dátum a dôvod odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu,
- e) dátum zaslania výzvy na úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, výšku poplatku a dátum jeho zaplatenia,
- f) dátum zaslania oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu,

g) predmet sporu,

h) informáciu o každom predĺžení lehoty podľa § 16 ods. 9,

i) dátum a spôsob ukončenia alternatívneho riešenia sporu podľa § 20 ods. 1.

(8) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný uchovávať evidenciu podľa odseku 7 počas piatich rokov odo dňa ukončenia alternatívneho riešenia sporu.

(9) Subjekt alternatívneho riešenia sporov spracúva osobné údaje fyzických osôb v rozsahu nevyhnutnom na účely tohto zákona v súlade s osobitnými predpismi.<sup>23)</sup>

(10) Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý má oprávnenie riešiť spory medzi spotrebiteľmi a dohliadanými subjektmi podľa osobitných predpisov,<sup>23a)</sup> je povinný poskytovať Národnej banke Slovenska ňou požadované informácie a súčinnosť na účely výkonu jej pôsobnosti, právomocí, úloh a činností podľa osobitných predpisov.<sup>23a)</sup>

### Alternatívne riešenie sporu

#### § 11

(1) 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.

(2) Obchodník informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť podľa odseku 1.

(3) Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

#### § 12

##### Návrh

(1) Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

(2) Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.

(3) Návrh musí 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 alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci

nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g).

(4) K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7.

(5) Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporov subjektu alternatívneho riešenia sporov neustanovujú inak. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

(6) Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov 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 alternatívneho riešenia sporov zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa prvej vety, ak sú dané dôvody na odmietnutie návrhu podľa § 13 ods. 2.

### § 13

(1) Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.

(2) Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak

a) nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,

b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, 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),

c) je návrh neopodstatnený,

d) je návrh šikanóznym,

e) je návrh anonymný,

f) požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.

(3) Neopodstatneným návrhom podľa odseku 2 písm. c) 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 alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, alebo ak spotrebiteľ pred začatím alternatívneho riešenia sporu vyhlási, že viac nemá záujem o alternatívne riešenie sporu.

(4) Šikanóznym návrhom podľa odseku 2 písm. d) je opakované podanie, ktoré už bolo subjektom alternatívneho riešenia sporov najmenej dvakrát odmietnuté jedným zo



spôsobov uvedených v odseku 1 alebo 2 a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu.

(5) Ak osobitný predpis<sup>23b)</sup> neustanovuje inak alebo z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov 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) sa spotrebiteľ 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 alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,

e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

(6) Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov najneskôr do troch týždňov od doručenia návrhu oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

§ 13a

