Návrh

**ZÁKON**

z .................. 2015

**o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

**Čl. I**

**Úvodné ustanovenia**

§ 1

1. Tento zákon upravuje
2. pravidlá alternatívneho riešenia sporu medzi spotrebiteľom[[1]](#footnote-1)) a predávajúcim[[2]](#footnote-2)) vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy[[3]](#footnote-3)) alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len „spor“) subjektom alternatívneho riešenia sporov,
3. podmienky zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „zoznam“),
4. práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov a nimi poverených fyzických osôb,
5. práva a povinnosti účastníkov alternatívneho riešenia sporu,
6. pôsobnosť Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) a iných orgánov štátnej správy,
7. zodpovednosť a sankcie za porušenie povinností podľa tohto zákona.
8. Tento zákon sa vzťahuje na spory, v ktorých mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, predávajúci miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike a spotrebiteľ bydlisko alebo obvyklý pobyt v
9. Slovenskej republike (ďalej len „vnútroštátny spor”),
10. inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie predávajúceho (ďalej len „cezhraničný spor”).
11. Tento zákon sa vzťahuje na spory podľa osobitného predpisu.[[4]](#footnote-4))
12. Tento zákon sa nevzťahuje na
13. spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi,
14. komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu,
15. spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu, obdobnom pracovnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu,
16. spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne,
17. spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti[[5]](#footnote-5)) alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,[[6]](#footnote-6))
18. spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.[[7]](#footnote-7))
19. Týmto zákonom nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní[[8]](#footnote-8)) a mediáciou.[[9]](#footnote-9))

**Vymedzenie pojmov**

§ 2

1. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim.
2. Účastníkmi alternatívneho riešenia sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje (ďalej len „účastníci“).

§ 3

1. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány alternatívneho riešenia sporov zapísané v zozname a oprávnené právnické osoby, ktoré sú zapísané v zozname podľa § 5 ods. 3 (ďalej len „oprávnená právnická osoba“).
2. Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú
3. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví[[10]](#footnote-10)) pre spory vyplývajúce zo 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,[[11]](#footnote-11))
4. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb[[12]](#footnote-12)) pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb[[13]](#footnote-13)) a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku[[14]](#footnote-14)) a
5. Slovenská obchodná inšpekcia[[15]](#footnote-15)) pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.[[16]](#footnote-16))

**Žiadosť o zápis do zoznamu**

§ 4

1. Žiadosť o zápis do zoznamu (ďalej len „žiadosť“) môže podať ministerstvu právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa,[[17]](#footnote-17)) komora zriadená zákonom[[18]](#footnote-18)) alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb (ďalej len „žiadateľ“).
2. Žiadosť obsahuje
3. názov alebo obchodné meno a sídlo žiadateľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu, telefonický kontakt a identifikačné číslo, ak mu bolo pridelené,
4. kópiu zápisu do príslušného registra,[[19]](#footnote-19))
5. informáciu o druhoch sporov, ktoré žiadateľ bude riešiť, ak má byť jeho príslušnosť obmedzená len na určité druhy sporov,
6. meno, priezvisko a akademický titul najmenej troch fyzických osôb, ktoré budú riešiť spory v mene žiadateľa a dĺžku ich funkčného obdobia, ak majú alternatívne riešenie sporov vykonávať iba po určitý čas.
7. Na účely zápisu do zoznamu musí žiadateľ preukázať, že
8. sa aktívne venoval riešeniu sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi počas obdobia najmenej jedného roka pred podaním žiadosti,
9. má dostatočné technické a administratívne vybavenie, ktoré umožňuje príjem podaní, vedenie agendy alternatívneho riešenia sporov a plnenie ďalších úloh podľa tohto zákona,
10. je dostatočne odborne, organizačne a personálne spôsobilý zabezpečiť alternatívne riešenie vnútroštátnych sporov aj cezhraničných sporov a všetky súvisiace úkony a činnosti s tým spojené,
11. je dostatočne odborne a personálne spôsobilý zabezpečiť alternatívne riešenie druhov sporov, ktoré bude riešiť,
12. disponuje osobitne určenými finančnými prostriedkami na plnenie povinností podľa tohto zákona, najmä na odmeňovanie fyzických osôb, ktoré riešia spory v jeho mene,
13. fyzické osoby podľa odseku 2 písm. d) spĺňajú podmienky podľa § 8 ods. 2,
14. zriadil a udržiava webové sídlo,
15. zaviedol systém opatrení na zabezpečenie odbornej úrovne fyzických osôb, ktoré budú riešiť spory v jeho mene.
16. Prílohu žiadosti tvoria
17. správa o činnosti za predchádzajúci kalendárny rok, ktorá preukazuje splnenie podmienok podľa odseku 3,
18. podrobné pravidlá alternatívneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi, ktoré žiadateľ uplatňuje alebo navrhuje uplatňovať pri alternatívnom riešení sporov (ďalej len „pravidlá alternatívneho riešenia sporov“), ktorých obsahom je aj informácia o
19. bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporov alebo o výške poplatku, ktorý žiadateľ účtuje alebo bude účtovať spotrebiteľovi; ustanovenie § 22 ods. 2 tým nie je dotknuté,
20. prípadoch, kedy si žiadateľ vyhradzuje právo odmietnuť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov v súlade s § 13 ods. 4, ak žiadateľ takúto možnosť uplatňuje,
21. jazyku, v ktorom je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a v ktorom je možné viesť alternatívne riešenie sporu,
22. popis organizačnej štruktúry žiadateľa,
23. doklady preukazujúce splnenie podmienok podľa § 8 ods. 2,
24. ďalšie dokumenty a doklady, ktoré preukazujú splnenie podmienok podľa odseku 3.

§ 5

1. Ak žiadosť neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods. 2 a 4 alebo ak žiadateľ dostatočne nepreukázal splnenie podmienok pre zápis do zoznamu podľa § 4 ods. 3, ministerstvo žiadateľa vyzve na doplnenie žiadosti alebo odstránenie nedostatkov v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní odo dňa jej doručenia žiadateľovi. Ak žiadateľ napriek výzve ministerstva žiadosť v určenej lehote nedoplní alebo jej nedostatky neodstráni, ministerstvo žiadosť zamietne.
2. Ministerstvo žiadosť zamietne, ak nie sú splnené všetky podmienky podľa § 4; proti rozhodnutiu ministerstva o zamietnutí žiadosti možno podať opravný prostriedok.
3. Ak ministerstvo po preskúmaní žiadosti zistí, že žiadateľ spĺňa podmienky ustanovené týmto zákonom, do 30 dní odo dňa doručenia úplnej žiadosti zapíše do zoznamu žiadateľa a údaje o žiadateľovi v rozsahu podľa § 24 ods. 3; dňom vykonania zápisu do zoznamu sa žiadateľ stáva oprávnenou právnickou osobou.

**Zmena údajov zapísaných v zozname a vyčiarknutie zo zoznamu**

§ 6

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný oznámiť ministerstvu zmenu údajov, ktoré sa zapisujú do zoznamu do 15 dní odo dňa, kedy k zmene došlo.
2. Ak oprávnená právnická osoba prestala spĺňať podmienky na zápis do zoznamu podľa § 4, je povinná nedostatky odstrániť do 30 dní odo dňa, kedy táto skutočnosť nastala. Ministerstvo môže predĺžiť lehotu podľa vety prvej na základe odôvodnenej žiadosti oprávnenej právnickej osoby, a to najviac o 30 dní.

§ 7

1. Ministerstvo vyčiarkne oprávnenú právnickú osobu zo zoznamu, ak táto osoba
2. písomne požiadala ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu najmenej tri mesiace pred požadovaným dátumom vyčiarknutia; ministerstvo oprávnenú právnickú osobu vyčiarkne ku dňu uvedenému v žiadosti alebo do troch mesiacov odo dňa doručenia žiadosti,
3. prestala spĺňať podmienky podľa tohto zákona a neodstránila nedostatky v lehote podľa § 6 ods. 2,
4. porušila povinnosť ustanovenú v § 9 ods. 1 až 4 alebo § 10 ods. 1, 2, 4 alebo 5 alebo § 16 ods. 2, 6 alebo 8 a nevykonala nápravu na základe výzvy zaslanej ministerstvom,
5. v období jedného roka opakovane porušila tú istú povinnosť ustanovenú v § 6 ods. 1, § 10 ods. 3, § 13 ods. 5, § 14 ods. 2 alebo 3, § 16 ods. 5 alebo 9, § 17 ods. 2 a 4, § 18 ods. 2 alebo 3, § 19 ods. 2 alebo § 20 ods. 2 alebo 3,
6. bola do zoznamu zapísaná na základe nepravdivých alebo nesprávnych údajov uvedených v žiadosti alebo jej prílohách,
7. bola zrušená,
8. preukázateľne nepostupovala pri alternatívnom riešení sporov nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou alebo bez zbytočných prieťahov podľa § 16 ods. 1 a 7,
9. v období jedného roka opakovane odmietla alebo odložila návrh v rozpore s dôvodmi odmietnutia alebo odloženia uvedenými v § 13 ods. 1, 2 alebo 4 alebo § 19 ods. 1,
10. požaduje od účastníkov poplatok v rozpore s ustanoveniami § 22 ods. 2 alebo 3.
11. Ministerstvo informuje oprávnenú právnickú osobu o vyčiarknutí podľa odseku 1 písm. b) až i) najmenej 15 dní pred dátumom vyčiarknutia. Oprávnená právnická osoba, ktorá má byť vyčiarknutá zo zoznamu, je povinná vyvinúť potrebné úsilie k tomu, aby riadne ukončila riadne ukončiť začaté postupy alternatívneho riešenia sporov; povinnosť riadne ukončiť začaté postupy alternatívneho riešenia sporov platí obdobne aj pre oprávnenú právnickú osobu, ktorá o vyčiarknutie zo zoznamu požiadala podľa odseku 1 písm. a).

§ 8

1. Alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname (ďalej len „poverená fyzická osoba“).
2. Poverená fyzická osoba musí spĺňať tieto podmienky:
3. pracovnoprávny vzťah alebo štátnozamestnanecký pomer so subjektom alternatívneho riešenia sporov alebo členstvo v subjekte alternatívneho riešenia sporov,
4. spôsobilosť na právne úkony,
5. bezúhonnosť,
6. dôveryhodnosť,
7. vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie najmenej prvého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov v trvaní aspoň troch rokov.
8. Za bezúhonnú osobu sa na účely tohto zákona nepovažuje osoba právoplatne odsúdená za
9. úmyselný trestný čin,
10. trestný čin, ak súd v jej prípade nerozhodol o podmienečnom odložení výkonu trestu odňatia slobody,
11. trestný čin zneužívania právomoci verejného činiteľa,
12. trestný čin marenia úlohy verejným činiteľom a za ďalšie trestné činy spáchané pri výkone funkcie verejného činiteľa,
13. trestné činy korupcie,
14. trestné činy proti majetku podľa štvrtej hlavy osobitnej časti Trestného zákona.
15. Bezúhonnosť sa preukazuje výpisom z registra trestov, ktorý nesmie byť starší ako tri mesiace.

(5) Za dôveryhodnú osobu sa na účely tohto zákona nepovažuje osoba,

1. ktorá bola na základe disciplinárneho rozhodnutia alebo za porušenie právnych predpisov odvolaná z funkcie sudcu, odvolaná z funkcie prokurátora, zbavená výkonu funkcie súdneho exekútora, zbavená notárskeho úradu, vyčiarknutá zo zoznamu spotrebiteľských rozhodcov, zoznamu správcov, zoznamu znalcov, tlmočníkov a prekladateľov, zoznamu audítorov, zoznamu daňových poradcov, zoznamu patentových zástupcov alebo zo zoznamu advokátov, euroadvokátov, zahraničných advokátov, medzinárodných advokátov alebo vyčiarknutá zo zoznamu advokátskych koncipientov, exekútorských koncipientov, notárskych kandidátov alebo notárskych koncipientov,
2. ktorá bola ako fyzická osoba podnikateľ v období posledných piatich rokov právoplatne sankcionovaná orgánom dozoru za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa[[20]](#footnote-20)) alebo zastávala funkciu štatutárneho orgánu právnickej osoby alebo mala majetkovú účasť v takej právnickej osobe v čase, keď bola právnická osoba sankcionovaná orgánom dozoru za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa,
3. o ktorej sú iné dôvodné pochybnosti, že bude čestne a svedomito plniť povinnosti spojené s alternatívnym riešením sporov, alebo
4. ktorá pri riešení sporov podľa tohto zákona preukázateľne nepostupovala nestranne a nezávisle.
5. Poverená fyzická osoba nesmie za riešenie sporu prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu alternatívneho riešenia sporov, v mene ktorého spory rieši.

**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 počas celého obdobia, v ktorom riešia spory v jeho mene.
2. Ak poverená fyzická osoba prestane spĺňať podmienky bezúhonnosti, dôveryhodnosti alebo iné podmienky ustanovené týmto zákonom, subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby táto osoba bez zbytočného odkladu ukončila už začaté alternatívne riešenia sporov a pridelí tieto spory iným povereným fyzickým osobám. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný stratu spôsobilosti poverenej fyzickej osoby písomne oznámiť bez zbytočného odkladu ministerstvu, ktoré poverenú fyzickú osobu zo zoznamu vyčiarkne. Ak v dôsledku vyčiarknutia poverenej fyzickej osoby subjekt alternatívneho riešenia sporov prestane spĺňať podmienku na zápis do zoznamu, je povinný nahradiť vyčiarknutú fyzickú osobu inou fyzickou osobou, ktorá spĺňa podmienky podľa tohto zákona, a najneskôr do 30 dní odo dňa vyčiarknutia poverenej fyzickej osoby požiadať ministerstvo o vykonanie zmeny zápisu v zozname; postup podľa § 6 ods. 2 sa použije primerane
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. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečovať ďalšie vzdelávanie poverených fyzických osôb v súlade so systémom opatrení na zabezpečenie odbornej úrovne poverených fyzických osôb, ktoré predložil ministerstvu v súlade s § 4 ods. 3 písm. h).

§ 10

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zriadiť a zabezpečovať prevádzku a aktualizáciu webového sídla, na ktorom sú v jasnej, ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchej forme zverejnené tieto informácie:
2. názov alebo obchodné meno a sídlo subjektu alternatívneho riešenia sporov, adresa na doručovanie, adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe, telefonický kontakt a identifikačné číslo, ak mu bolo pridelené,
3. údaj o zápise do zoznamu s uvedením dátumu, ku ktorému bol subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname; ak oprávnená právnická osoba požiadala ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu, uvedie aj požadovaný dátum vyčiarknutia,
4. zoznam fyzických osôb, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory s uvedením ich mena, priezviska a akademického titulu,
5. členstvo v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, ak je subjekt alternatívneho riešenia sporov členom takejto organizácie,
6. druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši, ak je jeho príslušnosť obmedzená len na určité druhy sporov,
7. právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení sporov,
8. pravidlá alternatívneho riešenia sporov,
9. informáciu o bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporov alebo o výške poplatku, ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje spotrebiteľovi,
10. jazyk, v ktorom je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu,
11. priemernú dĺžku trvania alternatívneho riešenia sporov, ak ide o subjekt zapísaný v zozname najmenej jeden rok,
12. informáciu o záväznosti a právnych účinkoch výsledku alternatívneho riešenia sporu pre účastníkov.
13. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za kalendárny rok najneskôr do 31. marca nasledujúceho roka. Správa musí obsahovať informácie o
14. počte riešených sporov a najčastejších nárokoch, ktorých sa spotrebitelia domáhajú,
15. najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k sporom,
16. podiele, v akom subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietol riešiť spor a z akého dôvodu,
17. podiele, v akom boli alternatívne riešenia sporov ukončené pred dosiahnutím výsledku a z akého dôvodu,
18. priemernej dĺžke trvania alternatívneho riešenia sporov,
19. podiele, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené, ak má subjekt alternatívneho riešenia sporov takéto informácie,
20. členstve v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, ak je subjekt alternatívneho riešenia sporov členom takejto organizácie,
21. opatreniach na zabezpečenie odbornej úrovne fyzických osôb, ktoré riešia spory podľa tohto zákona,
22. efektivite alternatívneho riešenia sporov a návrhoch na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov.
23. Subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti poskytuje informácie podľa odsekov 1 a 2 aj na trvanlivom nosiči; okrem úhrady vo výške materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie žiadateľovi poskytuje tieto informácie bezodplatne.
24. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby mal spotrebiteľ možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1; subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní formulár aj na svojom webovom sídle. Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných podľa osobitného predpisu,[[21]](#footnote-21)) je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu.[[22]](#footnote-22))
25. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný viesť evidenciu o riešených sporoch a odmietnutých návrhoch. Evidencia podľa prvej vety musí obsahovať najmä
26. dátum doručenia návrhu,
27. dátum odmietnutia návrhu alebo dátum zaslania oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu,
28. popis predmetu sporu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov,
29. všetky záznamy o komunikácii subjektu alternatívneho riešenia sporov s účastníkmi,
30. informáciu o každom predĺžení lehoty podľa § 15 ods. 4 alebo § 16 ods. 9,
31. dátum a spôsob ukončenia alternatívneho riešenia sporu.
32. Subjekt alternatívneho riešenia sporov spracúva osobné údaje fyzických osôb v rozsahu nevyhnutnom na účely tohto zákona v súlade s osobitným predpisom.[[23]](#footnote-23))

**Alternatívne riešenie sporu**

§ 11

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 3 ods. 1, ak sa mu nepodarilo dosiahnuť nápravu na základe žiadosti podľa odseku 1 alebo ak bol pokus o komunikáciu s predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa alebo vyriešenia jeho sporu bezvýsledný.

§ 12

Návrh

1. Návrh podáva spotrebiteľ orgánu alternatívneho riešenia sporov príslušnému podľa § 3 ods. 2 alebo oprávnenej právnickej osobe; 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
4. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
5. presné označenie predávajúceho,
6. úplný a  zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
7. označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
8. dátum, kedy spotrebiteľ uplatnil reklamáciu alebo požiadal predávajúceho o nápravu po prvýkrát a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
9. 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 mediačná dohoda ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písmen a) až f).
10. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
11. Návrh možno podať listinne, ústne do zápisnice alebo elektronickými prostriedkami. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
12. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bez zbytočného odkladu 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.

§ 13

1. Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nie je možné pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.
2. Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh pred začatím alternatívneho riešenia sporu aj vtedy, ak
3. nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
4. 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 mediačná dohoda alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písmen a) až f),
5. je návrh neopodstatnený,
6. je návrh anonymný,
7. požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.
8. 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, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti.
9. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak
10. spotrebiteľ podal návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
11. vybavenia reklamácie, s ktorým nie je spokojný,
12. doručenia odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu, s ktorou spotrebiteľ nie je spokojný, alebo
13. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci nereagoval,
14. sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
15. vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
16. 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,
17. je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
18. Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov bez zbytočného odkladu oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný podnet.

§ 14

Začatie alternatívneho riešenia sporu

1. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu podľa § 12 subjektu alternatívneho riešenia sporov príslušnému podľa § 3.
2. Subjekt alternatívneho riešenia sporov informuje spotrebiteľa a predávajúceho o začatí alternatívneho riešenia sporu a zároveň predávajúcemu doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote podľa § 15 ods. 2.
3. Subjekt alternatívneho riešenia sporov súčasne s oznámením podľa odseku 2 spotrebiteľa a predávajúceho informuje o tom, že
4. nemusia byť zastúpení právnym zástupcom,
5. majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
6. začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
7. spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
8. predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa § 15 ods. 2, sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 ods. 5.

§ 15

Súčinnosť

1. Predávajúci a spotrebiteľ sú povinní spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
2. Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia,
3. poskytnúť na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
4. vyhovieť žiadosti subjektu alternatívneho riešenia sporov o poskytnutie vysvetlenia, vyjadrenia alebo dokladov týkajúcich sa predmetu sporu, ktoré má predávajúci k dispozícii.
5. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu právnickú osobu alebo fyzickú osobu podnikateľa, ak by jej vyjadrenie mohlo mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia odsekov 1 a 2 sa použijú primerane.
6. V odôvodnených prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti predávajúceho alebo tretej osoby lehotu podľa odseku 2 predĺžiť, najviac však o 30 dní.
7. Ak predávajúci neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán dohľadu mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle; doba zverejnenia môže trvať najdlhšie 90 dní.
8. Povinnosťou poskytnúť súčinnosť podľa odsekov 2 a 3 nie sú dotknuté ustanovenia osobitných zákonov.[[24]](#footnote-24))

§ 16

Základné ustanovenia o  alternatívnom riešení sporu

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov účastníkov.
2. Subjekt alternatívneho riešenia sporov prideľuje návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.
3. Poverená fyzická osoba, ktorej subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh pridelil, je povinná bez zbytočného odkladu informovať subjekt alternatívneho riešenia sporov o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nezávislosť a nestrannosť.
4. Ak sa účastníci dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na nezávislosť a nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bez zbytočného odkladu informujú subjekt alternatívneho riešenia sporov, v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši.
5. Ak nastanú okolnosti podľa odseku 3 alebo odseku 4, subjekt alternatívneho riešenia sporov pridelí riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe. Ak subjekt alternatívneho riešenia sporov nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe, účastníkom túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; právo voľby, ktorému subjektu alternatívneho riešenia sporov spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli účastníci informovaní o skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na nestrannosť a nezávislosť poverenej fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto osoba riešila.
6. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zabezpečí, aby sa účastníci mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.
7. Subjekt alternatívneho riešenia sporov postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania účastníkov a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov 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 spotrebiteľa a predávajúceho.
9. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa začatia alternatívneho riešenia sporu. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac o 30 dní; o predĺžení lehoty je povinný informovať účastníkov.
10. Začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 14 ods. 1 a ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa § 20 ods. 1 má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.
11. Poverená fyzická osoba je povinná počas a po skončení riešenia sporu v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len účastník, v ktorého záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

§ 17

Dohoda o vyriešení sporu

1. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení účastníkov zrejmé, že účastníci majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh riešenia sporu.
2. Návrh riešenia sporu musí obsahovať
3. označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh riešenia sporu vypracovala,
4. presné označenie účastníkov,
5. predmet sporu,
6. popis skutkového stavu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri alternatívnom riešení sporu,
7. ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov postupoval pri vypracovaní návrhu riešenia sporu,
8. návrh úpravy práv a povinností účastníkov, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,
9. informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu účastníkov s návrhom riešenia sporu,
10. dátum vypracovania návrhu riešenia sporu.
11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov doručí návrh riešenia sporu účastníkom a súčasne ich poučí o
12. možnosti sa v primeranej lehote rozhodnúť, či s navrhovaným riešením súhlasia,
13. skutočnosti, že prijatím návrhu riešenia sporu nie je dotknuté uplatňovanie práv účastníkov na súde,
14. skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.
15. Účastníci svoj súhlas s návrhom riešenia vyjadria vlastnoručným podpisom, a to na listinnej podobe návrhu riešenia sporu. Podpísaný návrh riešenia sporu účastníci doručia subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.
16. Doručenie súhlasu oboch účastníkov s návrhom riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov má povahu uzavretia dohody o vyriešení sporu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov účastníkom bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.
17. Dohoda o vyriešení sporu, ktorá vznikla ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre účastníkov záväzná; možnosť účastníkov obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
18. Ustanovenia odsekov 1 až 6 sa použijú primerane, ak sa dohoda o vyriešení sporu uzatvára pred subjektom alternatívneho riešenia sporov za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch účastníkov.

§ 18

Odôvodnené stanovisko

1. Ak medzi účastníkmi nedošlo k uzavretiu dohody podľa § 17 a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistil pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa osobitných predpisov,20) ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.
2. Odôvodnené stanovisko obsahuje
3. meno, priezvisko, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt spotrebiteľa, na základe návrhu ktorého sa odôvodnené stanovisko vydáva,
4. obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
5. záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
6. odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov na základe ktorých sa odôvodnené stanovisko vydáva a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri hodnotení zistených skutočností,
7. iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
8. informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
9. dátum vydania odôvodneného stanoviska,
10. meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.
11. Odôvodnené stanovisko subjekt alternatívneho riešenia sporov doručuje obom účastníkom.

§ 19

Odloženie návrhu

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak
2. zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už súd alebo rozhodcovský súd rozhodol, vo veci už bola uzavretá mediačná dohoda alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písmen a) až f),
3. spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu; o tomto následku musí byť spotrebiteľ vopred poučený,
4. spotrebiteľ jednostranne vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
5. účastníci nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 a súčasne nie je možné spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
6. na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa osobitných predpisov.20)
7. Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt alternatívneho riešenia sporov bez zbytočného odkladu doručí účastníkom.

§ 20

Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

1. Alternatívne riešenie sporu končí dňom
2. uzavretia dohody o vyriešení sporu,
3. vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18,
4. odloženia návrhu podľa § 19,
5. úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade fyzickej osoby, ktorá je účastníkom alternatívneho riešenia sporu,
6. zániku bez právneho nástupcu v prípade právnickej osoby, ktorá je účastníkom alternatívneho riešenia sporu,
7. uplynutia 90 dňovej lehoty odo dňa začatia alternatívneho riešenia sporu,
8. vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
9. Ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 1 písm. e) až f) oznámi subjekt alternatívneho riešenia sporov bez zbytočného odkladu účastníkom písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý bolo alternatívne riešenie sporu ukončené.
10. Oprávnená právnická osoba písomne oznámi ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 1 písm. g) účastníkom pred vyčiarknutím zo zoznamu a vráti im všetky doklady, ktoré jej odovzdali; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa so sporom ukončeným z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá.
11. Účastníci alternatívneho riešenia sporu ukončeného z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu majú právo obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov.

§ 21

Doručovanie

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov doručuje písomnosti poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.
2. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak boli predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú adresu neskôr oznámenú spotrebiteľom alebo zistenú subjektom alternatívneho riešenia sporov najmä z dokladov, ktoré sú obsahom spisu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.
3. Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu alternatívneho riešenia sporov adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiadal o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečítal.

§ 22

Náklady alternatívneho riešenia sporu

1. Alternatívne riešenie sporu subjektmi alternatívneho riešenia sporov uvedenými v § 3 ods. 2 je bezodplatné.
2. Iný subjekt alternatívneho riešenia sporov ako subjekt uvedený v § 3 ods. 2 môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnený požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu vo výške, ktorá je zverejnená na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov. Poplatok podľa prvej vety 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.
3. Iné platby ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 2 a úhrada podľa § 10 ods. 3 nemôže subjekt alternatívneho riešenia sporov od spotrebiteľa vyžadovať; ustanovenie § 10 ods. 3 tým nie je dotknuté.
4. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každý z účastníkov samostatne bez možnosti ich náhrady.

§ 23

1. Pravidlá alternatívneho riešenia sporov a iné vnútorné predpisy subjektu alternatívneho riešenia sporov musia zabezpečovať rovnosť účastníkov a právo každého účastníka domáhať sa svojich práv prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu, ako aj ochranu práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa a nemôžu byť v rozpore s ustanoveniami tohto zákona.

**Výkon štátnej správy v oblasti alternatívneho riešenia sporov**

§ 24

1. Orgánmi štátnej správy v oblasti alternatívneho riešenia sporov sú
2. ministerstvo,
3. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,
4. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a
5. Slovenská obchodná inšpekcia.
6. Ministerstvo
7. vedie a na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov,
8. oznamuje Európskej komisii subjekty alternatívneho riešenia sporov zapísané v zozname a všetky zmeny vykonané v zozname,
9. vydáva odporúčania v súvislosti s alternatívnym riešením sporov pre subjekty alternatívneho riešenia sporov,
10. podporuje spoluprácu subjektov alternatívneho riešenia sporov pri riešení cezhraničných sporov.
11. Zoznam podľa odseku 2 písm. a) vypracuje ministerstvo na základe informácií zaslaných oprávnenými právnickými osobami podľa § 4 ods. 2 až 4 a na základe informácií, ktoré si vyžiada od orgánov alternatívneho riešenia sporov. Do zoznamu sa zapisuje
12. názov alebo obchodné meno 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,
13. informácia o bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporu alebo o výške poplatku, ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje spotrebiteľovi,
14. jazyk, v ktorom je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu,
15. druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši,
16. informácia o záväznosti a právnych účinkoch výsledku alternatívneho riešenia sporu pre účastníkov,
17. dôvody, na základe ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 2 a 4,
18. poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory s uvedením mena, priezviska, akademického titulu a dĺžky ich funkčného obdobia, ak alternatívne riešenie sporov budú vykonávať iba po určitý čas.
19. Ministerstvo zoznam aktualizuje na základe každej zmeny, ktorá mu bola oznámená alebo je ministerstvu známa z úradnej činnosti.

§ 25

1. Dohľad nad dodržiavaním povinností oprávnených právnických osôb podľa § 6 ods. 1 a 2, § 7 ods. 2, § 9 ods. 1 až 4, § 10 ods. 1 až 5, § 13 ods. 5, § 14 ods. 2 a 3, § 16 ods. 1, 2, 5 až 9, § 17 ods. 2, 3 a 5, 18 ods. 2 a 3, § 19 ods. 2, § 20 ods. 2 a 3 a § 22 ods. 2 a 3 vykonáva ministerstvo.
2. Ministerstvo vykonáva dohľad aj prostredníctvom kontroly u oprávnenej právnickej osoby, ktorej premetom je najmä overovanie
3. plnenia podmienok na zápis do zoznamu a dodržiavania povinností pri alternatívnom riešení sporov,
4. úplnosti, správnosti a pravdivosti údajov, dokladov, podkladov a informácií predkladaných ministerstvu,
5. nestrannosti a nezávislosti poverených fyzických osôb pri alternatívnom riešení sporov.
6. Zamestnanci ministerstva sú pri výkone kontroly oprávnení
7. vstupovať do objektov sídla, zariadení, na pozemky a do iných priestorov oprávnenej právnickej osoby,
8. vyžadovať od oprávnenej právnickej osoby, aby v určenej lehote poskytla doklady, iné písomnosti, spisy, vyjadrenia a informácie potrebné na výkon kontroly vrátane informácií na technických nosičoch dát,
9. nahliadať do spisu, účtovníctva a iných záznamov oprávnenej právnickej osoby a robiť z nich kópie a odpisy,
10. v odôvodnených prípadoch si zapožičať písomnosti a iné záznamy,
11. vyžadovať od oprávnenej právnickej osoby a poverených fyzických osôb všetky informácie súvisiace s výkonom ich činnosti.
12. Zamestnanci ministerstva sú pri výkone kontroly povinní preukázať sa služobným preukazom a písomným poverením na výkon kontroly.
13. Písomné poverenie na výkon kontroly obsahuje najmä
14. názov a sídlo oprávnenej právnickej osoby,
15. názov a sídlo ministerstva,
16. mená a priezviská zamestnancov ministerstva vykonávajúcich kontrolu,
17. predmet kontroly,
18. kontrolované obdobie,
19. dátum a miesto vyhotovenia poverenia.
20. Výkon kontroly nesmie zasahovať do prebiehajúceho alternatívneho riešenia sporu.
21. Marenia výkonu kontroly podľa odseku 2 sa dopustí oprávnená právnická osoba alebo poverená fyzická osoba, ak pri výkone kontroly
22. neposkytne ministerstvu požadovanú súčinnosť,
23. neposkytne všetky informácie a dokumentáciu a neumožní ich kontrolu,
24. neumožní zamestnancom ministerstva vykonať kontrolu v rozsahu uvedenom v písomnom poverení na výkon kontroly.
25. Za marenie výkonu kontroly ministerstvo uloží poriadkovú pokutu do 500 eur.
26. Uložená poriadková pokuta je splatná do 30 dní odo dňa nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o jej uložení, ak v ňom nie je určená iná lehota splatnosti.

§ 26

Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 15 ods. 2 a 3 je

1. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví nad účastníkom alternatívneho riešenia sporu pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a treťou osobou, ktorá bola požiadaná o súčinnosť v súvislosti s alternatívnym riešením sporu pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví,
2. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb nad účastníkom alternatívneho riešenia sporu pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a treťou osobou, ktorá bola požiadaná o súčinnosť v súvislosti s alternatívnym riešením sporu pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
3. Slovenská obchodná inšpekcia nad predávajúcim, nad ktorým nevykonávajú dohľad orgány podľa písmen a) a b), okrem poskytovateľa finančných služieb.

§ 27

1. Ministerstvo uloží oprávnenej právnickej osobe za porušenie povinností podľa § 6 ods. 1 a 2, § 7 ods. 2, § 9 ods. 1 až 4, § 10 ods. 1 až 5, § 13 ods. 5, § 14 ods. 2 a 3, § 16 ods. 1, 2, 5 až 9, § 17 ods. 2, 3 a 5, 18 ods. 2 a 3, § 19 ods. 2, § 20 ods. 2 a 3 a § 22 ods. 2 a 3 pokutu vo výške do 1000 eur; za opakované porušenie povinnosti za obdobie 12 mesiacov uloží pokutu do 10 000 eur.
2. Orgán kontroly podľa § 26 uloží predávajúcemu, tretej právnickej osobe alebo fyzickej osobe podnikateľovi za porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 2 a 3 pokutu vo výške do 10 000 eur; horná hranica sadzby pokuty sa zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci, tretia právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu v období 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.
3. Konanie o uložení pokuty možno začať do 12 mesiacov odo dňa, keď orgán dohľadu zistil porušenie povinnosti, najneskôr do troch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.
4. Pri určení výšky pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.
5. Pokuty sú príjmom štátneho rozpočtu.

§ 28

Spoločné ustanovenia

1. Na počítanie lehôt a právnu úpravu zastupovania sa primerane použijú ustanovenia všeobecného predpisu o konaní pred súdmi.[[25]](#footnote-25))
2. Na alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.
3. Proti úkonom subjektu alternatívneho riešenia sporov nie sú prípustné žiadne opravné prostriedky.

§ 29

Prechodné ustanovenia

1. V poradí prvú výročnú správu o svojej činnosti podľa § 10 ods. 2 zverejní subjekt alternatívneho riešenia sporov do 31. marca kalendárneho roka nasledujúceho po roku, v ktorom bol zapísaný do zoznamu.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže byť podaný od 1. januára 2016.

§ 30

Záverečné ustanovenie

Týmto zákonom sa preberajú právne záväzné akty Európskej únie uvedené v prílohe č. 2.

**Čl. II**

# Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení  zákona č. 284/2002 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z., zákona č. 451/2004 Z. z., zákona č. 725/2004 Z. z., zákona č. 266/2005 Z. z., zákona č. 308/2005 Z. z., zákona č. 646/2005 Z. z., zákona č. 648/2007 Z. z., zákona č. 67/2010 Z. z., zákona č. 129/2010 Z. z., zákona č. 161/2011 Z. z., zákona č. 182/2011 Z. z., zákona č. 78/2012 Z. z., zákona č. 301/2012 Z. z., zákona č. 142/2013 Z. z., zákona č. 367/2013 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 106/2014 Z. z., zákona č. 373/2014 Z. z. a zákona č. 35/2015 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. V § 2 sa vypúšťa písmeno g). Doterajšie písmená h) až k) sa označujú ako písmená g) až j).
2. § 4 sa dopĺňa odsekom 5, ktorý znie:

# „(5) Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu;11b) alternatívne riešenie sporov Slovenskou obchodnou inšpekciou sa spravuje osobitným predpisom.11b)“.

# Poznámka pod čiarou k odkazu 11b znie:

# „11b) Zákon č.../2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.“.

1. V § 5 ods. 3 sa bodka nahrádza čiarkou a na konci sa pripájajú tieto slová „ktorá vykoná kontrolný nákup podľa § 4 ods. 3 písm. g).“.
2. V § 6 ods. 1 sa vypúšťa písmeno c). Doterajšie písmená d) a e) sa označujú ako písmená c) a d).
3. V § 8 ods. 1 sa vypúšťa písmeno c). Doterajšie písmená d) až g) sa označujú ako písmená c) až f).

V § 5 ods. 7 sa slová „§ 8 ods. 1 písm. d)“ nahrádzajú slovami „§ 8 ods. 1 písm. c)“.

**Čl. III**

# Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 397/2008 Z. z., zákona č. 318/2009 Z. z., zákona č. 575/2009 Z. z., zákona č. 508/2010 Z. z., zákona č. 301/2012 Z. z., zákona č. 132/2013 Z. z., zákona č. 437/2013 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 106/2014 Z. z., zákona č. 151/2014 Z. z., zákona č. 199/2014 Z .za zákona č. 373/2014 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

# V § 3 sa za odsek 5 vkladá nový odsek 6, ktorý znie:

# „(6) Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu.9)Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.“.

# Poznámka pod čiarou k odkazu 9 znie:

# „9) Zákon č.../2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.“.

# Doterajší odsek 6 sa označuje ako odsek 7.

# V § 3 sa vypúšťa odsek 7.

Poznámka pod čiarou k odkazu 9a sa vypúšťa.

# V § 10a sa odsek 1 dopĺňa písmenom k), ktoré znie:

# „k) informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.9)“.

# § 14b sa vypúšťa.

# Príloha č. 2 sa dopĺňa desiatym bodom, ktorý znie:

„10. 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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013).“.

**Čl. IV**

Zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 547/2011 Z. z., zákona č. 352/2013 Z. z. a zákona č. 402/2013 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

V § 13 ods. 2 sa za písmeno d) vkladá nové písmeno e), ktoré znie:

„e) alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb podľa osobitného predpisu,12)“.

Doterajšie písmená e) a f) sa označujú ako písmená f) a g).

Poznámka pod čiarou k odkazu 12 znie:

„12) Zákon č.../2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.“.

**Čl. V**

# Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení zákona č. 547/2011 Z. z., zákona č. 241/2012 Z. z., zákona č. 352/2013 Z. z., zákona č. 402/2013 Z. z. a uznesenia Ústavného súdu č. 128/2014 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

# V § 6 ods. 3 písm. i) sa slovo „mimosúdne“ nahrádza slovom „alternatívne“.

# V § 57 ods. 5 tretej vete sa slovo „mimosúdneho“ nahrádza slovom „alternatívneho“.

# V § 74 ods. 2 písm. j) sa slovo „mimosúdne“ nahrádza slovom „alternatívne“.

# V § 74 ods. 4 sa bodka nahrádza bodkočiarkou a pripájajú sa tieto slová: „to neplatí pre postup podľa odseku 2 písm. j).“.

# § 75 vrátane nadpisu znie:

# „§ 75

Alternatívne riešenie sporov

1. Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu;60a) alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom,60a) ak tento zákon neustanovuje inak.“.

# Poznámka pod čiarou k odkazu 60a znie:

# „60a) Zákon č.../2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.“.

**Čl. VI**

# Zákon č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 140/2013 Z. z. sa mení takto:

V § 7 ods. 2 písmeno e) znie:

„e) určiť na žiadosť orgánu dohľadu a orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu,

1.výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal,

2. distribútora, ktorému hračku dodal,“.

**Čl. VII**

# Zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení zákona č. 435/2013 Z. z. a zákona č. 321/2014 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

# § 9 ods. 1 sa dopĺňa písmenom o), ktoré znie:

„o) vykonáva alternatívne riešenie sporov podľa osobitného predpisu17b) a rozhoduje o uložení sankcie za správne delikty spáchané porušením povinností ustanovených v osobitnom predpise.17b)

# Poznámka pod čiarou k odkazu 17b znie:

# „17b) Zákon č.../2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.“.

# § 37 vrátane nadpisu znie:

# „§ 37

# Alternatívne riešenie sporov

# Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu;17b) alternatívne riešenie sporov koncového odberateľa elektriny, koncového odberateľa plynu, odberateľa tepla, odberateľa vody alebo producenta odpadových vôd, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu56a) sa spravuje osobitným predpisom.17b)

# Koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ tepla, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu56a) je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s regulovaným subjektom, ktorý je dodávateľom elektriny, dodávateľom plynu, prevádzkovateľom distribučnej sústavy, prevádzkovateľom distribučnej siete, dodávateľom tepla, vlastníkom verejného vodovodu alebo vlastníkom verejnej kanalizácie, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie56) a koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ tepla, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

# Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

# meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu koncového odberateľa elektriny, koncového odberateľa plynu, odberateľa tepla, odberateľa vody alebo producenta odpadových vôd,

# názov a sídlo regulovaného subjektu,

# predmet sporu,

# odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,

# návrh riešenia sporu.

1. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu,odberateľ tepla, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
2. Regulovaný subjekt podľa odseku 2 a koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ tepla, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
3. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa odseku 5, ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.“.

# Poznámka pod čiarou k odkazu 56a znie:

# „56a) § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 102/2014 Z. z.“.

**Čl. VIII**

Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 151/2014 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. V § 1 ods. 3 písmeno f) znie:

„f) zmluvu o združenej dodávke plynu, zmluvu o združenej dodávke elektriny, zmluvu o pripojení do distribučnej siete alebo zmluvu o pripojení do distribučnej sústavy,14)

1. V § 3 ods. 1 písmeno t) znie:

„t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;21a) predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu.21aa)“.

Poznámky pod čiarou k odkazom 21a a 21aa znejú:

# „21a) Zákon č.../2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

# 21aa) Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia 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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013).“.

1. Doterajší text prílohy č. 1 sa označuje ako prvý bod a dopĺňa sa druhým bodom, ktorý znie:

„2. 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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013).“.

# Čl. IX

# Účinnosť

Tento zákon nadobúda účinnosť 1. januára 2016.

**Príloha č. 1 k zákonu č. .../2015 Z. z.**

**Vzor**

**Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu**

**Údaje o spotrebiteľovi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

meno a priezvisko:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

bydlisko:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

dátum narodenia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

telefonický kontakt:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

emailová adresa:

|  |
| --- |
|  |

**Údaje o predávajúcom**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

obchodné meno/názov:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

miesto podnikania/sídlo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

identifikačné číslo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

telefonický kontakt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

emailová adresa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

webová stránka:

**Detaily prípadu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

dátum dodania:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

miesto nákupu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

cena tovaru alebo služby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

spôsob platby\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

spôsob predaja[[26]](#footnote-26)\*\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

dátum uplatnenia reklamácie/

žiadosti spotrebiteľa o nápravu u predávajúceho:

dátum[[27]](#footnote-27)\*\*\*:

vybavenia reklamácie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o

nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal:

doručenia zamietavej odpovede

predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu:

**Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný***(v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)*

|  |
| --- |
|  |

**Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha**

|  |
| --- |
|  |

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá mediačná dohoda ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Dátum

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Podpis

**Príloha č. 2 k zákonu č. .../2015 Z. z.**

ZOZNAM PREBERANÝCH PRÁVNE ZÁVÄZNÝCH AKTOV EURÓPSKEJ ÚNIE

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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013).

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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013)

1. ) § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 102/2014 Z. z. [↑](#footnote-ref-1)
2. ) § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-2)
3. ) § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka. [↑](#footnote-ref-3)
4. ) 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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013). [↑](#footnote-ref-4)
5. ) § 7 ods. 1 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-5)
6. ) § 13 zákona č. 576/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-6)
7. ) Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-7)
8. ) Zákon č. 335/2014 Z. z, o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. [↑](#footnote-ref-8)
9. ) Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-9)
10. ) § 9 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-10)
11. ) § 1 písm. c) zákona č. 250/2012 Z. z. [↑](#footnote-ref-11)
12. # ) Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

    # Zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

    [↑](#footnote-ref-12)
13. )§ 6 ods. 3 písm. d) a § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. v znení zákona č. 241/2012 Z. z. [↑](#footnote-ref-13)
14. ) § 2 a 26 zákona č. 324/2011 Z. z. [↑](#footnote-ref-14)
15. ) Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-15)
16. ) § 2 písm. b) zákona č. 266/2005 Z. z .o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-16)
17. ) § 1 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. v znení zákona č. 397/2008 Z. z. [↑](#footnote-ref-17)
18. ) Napríklad zákon Slovenskej národnej rady č. 9/1992 Zb. o obchodných a priemyselných komorách v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-18)
19. ) § 20i ods. 2 Občianskeho zákonníka.

    § 6 zákona č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov. [↑](#footnote-ref-19)
20. ) Napríklad § 53 Občianskeho zákonníka, zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 151/2014 Z. z. [↑](#footnote-ref-20)
21. ) Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-21)
22. ) Čl. 5 nariadenia 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) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013). [↑](#footnote-ref-22)
23. ) Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z. [↑](#footnote-ref-23)
24. ) § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

    § 63 zákona č. 351/2011 Z. z. [↑](#footnote-ref-24)
25. ) Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-25)
26. \* Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

    \*\* Napríklad predajňa, zásielkový predaj - "okrem elektronického obchodu", elektronický obchod, trh/veľtrh, aukcie, podomový predaj alebo internetové aukcie. [↑](#footnote-ref-26)
27. \*\*\* Hodiace sa označte písmenom X a uveďte dátum. [↑](#footnote-ref-27)