**Dôvodová správa**

**Všeobecná časť**

Predloženým návrhom zákona o  alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „návrh zákona“) sa v plnej miere preberá 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) (ďalej len „smernica“) a implementuje sa 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) (ďalej len „nariadenie“). Návrh zákona sa predkladá na základe uznesenia vlády SR č. 566 z 26. septembra 2013 k návrhu na určenie gestorských ústredných orgánov štátnej správy a niektorých orgánov verejnej moci, zodpovedných za prebratie a aplikáciu smerníc.

Návrh zákona sa predkladá za účelom transpozície smernice a implementácie nariadenia, ktoré zavádzajú nové pravidlá v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Z tohto dôvodu je potrebné prijatie nového zákona ako aj doplnenie a zmena niektorých zákonov, čím sa doplní v súčasnosti platná právna úprava.

Zámerom návrhu zákona je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby sa spotrebitelia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Cieľom návrhu zákona je tiež prispieť k vysokej právnej istote tak spotrebiteľov, ako aj podnikateľov a to ustanovením základných pravidiel postupu pri alternatívnom riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúcim zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacim so spotrebiteľskou zmluvou pred subjektom alternatívneho riešenia sporov. Návrhom zákona sa tiež ustanovujú požiadavky na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov, fyzickej osoby poverenej alternatívnym riešením sporov a účastníkov alternatívneho riešenia sporu.

Návrhom zákona sa zároveň mení aj 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 neskorších predpisov, v ktorom dochádza napríklad k rozšíreniu informačných povinností, ktoré je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi. Predávajúci bude povinný informovať spotrebiteľa o subjektoch alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti tento predávajúci patrí. Návrhom zákona sa tiež menia niektoré súvisiace ustanovenia zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov, zákona č. 402/2013 Z. z. o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákona 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 neskorších predpisov.

Návrh zákona je v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, zákonmi a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, medzinárodnými zmluvami, ktorými je Slovenská republika viazaná.

Predkladaný návrh zákona bude mať negatívny vplyv na rozpočet verejnej správy, a to z dôvodu, že v zmysle smernice musia členské štáty vytvoriť systém, v ktorom sa každý spotrebiteľ bude môcť so svojimi spormi obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Návrh zákona bude mať tiež vplyvy na podnikateľské prostredie, pozitívne sociálne vplyvy a pozitívne vplyvy na informatizáciu spoločnosti. Vplyvy na životné prostredie sa nepredpokladajú.

**Dôvodová správa**

**Osobitná časť**

**K čl. I**

**K § 1**

Úvodné ustanovenie návrhu zákona definuje okruhy spoločenských a právnych vzťahov, na ktoré sa zákon vzťahuje. S prihliadnutím k základnému účelu návrhu zákona, ktorým je implementácia Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „smernica“) do slovenského právneho poriadku, sa toto ustanovenie zmieňuje o úprave základných pravidiel postupu pri riešení spotrebiteľských sporov pred subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt alternatívneho riešenia sporov“ alebo „subjekt“), podmienkach, ktoré musia byť splnené na zapísanie žiadateľa do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, práva a povinnosti, ktoré zákon určuje týmto subjektom, fyzickým osobám, ktoré riešia spotrebiteľské spory a účastníkom tohto postupu. Súčasťou zákona je aj úprava pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) a ustanovenie sankcií za jeho porušenie.

Odsek 2 upravuje vymedzenie pojmov „domáci spor“ a „cezhraničný spor“, v záujme zdôraznenia skutočnosti, že navrhovaná právna úprava sa vzťahuje nielen na spory medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi na území Slovenskej republiky, ale aj na spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi so sídlom v Slovenskej republike.

Naproti pozitívnemu vyjadreniu pôsobnosti v odsekoch 1 a 2, návrh zákona v odseku 3 uvádza aj okruh právnych vzťahov, ktoré sú vyňaté z jeho pôsobnosti. Ide najmä o spory vyplývajúce zo vzájomných obchodných zmlúv medzi podnikateľmi a spory, v ktorých si predávajúci uplatňuje svoje právo voči spotrebiteľovi. Nakoľko cieľom tohto zákona je v súlade s cieľom smernice poskytnúť priestor spotrebiteľom na ochranu a vymáhanie ich spotrebiteľských práv, jeho súčasťou nie je úprava postupu, kedy si predávajúci uplatňuje svoje právo voči spotrebiteľovi. Priestor na tento postup zotrváva v rámci iných právnych úprav, ako sú napríklad predpisy o mediácii, rozhodcovskom konaní alebo súdnom konaní.

Ďalším okruhom právnych vzťahov vylúčených z pôsobnosti tohto zákona sú aj služby všeobecného záujmu, ktoré sú poskytované bezodplatne. Ide najmä o služby poskytované verejnými inštitúciami a verejnými organizáciami alebo organizáciami samosprávy, ktoré poskytujú svoje služby verejnosti, akými sú napríklad poskytovanie verejného osvetlenia, odstraňovanie snehu, výrub a úprava drevín alebo opravy ciest a iné. Vylúčené z pôsobnosti tohto zákona je aj riešenie sporov, ktoré je vykonávané samotným predávajúcim alebo osobami, ktoré ho zastupujú na základe pracovnoprávneho vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Ide najmä o vylúčenie postupov vykonávaných v rámci vnútorných organizačných štruktúr predávajúcich (tzv. „in-house mediácia“), prípadne externými firmami, ktoré na zmluvnom základe vybavujú pre predávajúceho sťažnosti spotrebiteľov. Zákon sa v súlade s vymedzením rozsahu pôsobnosti v § 1 ods. 1 písm. a) obmedzuje výlučne na stanovenie požiadaviek na alternatívne riešenie sporov pred subjektmi zapísanými v zozname vedenom ministerstvom, preto postupy vedené v rámci vnútorných procesov predávajúcich zostávajú touto úpravou nedotknuté. Vo vzťahu k právnym vzťahom vylúčených z pôsobnosti tohto zákona je treba poznamenať, že ich výpočet je priamou transpozíciou smernice 2013/11/EÚ.

V odseku sa z dôvodu jednoznačnosti vymedzuje vzťah k zákonu č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré zostávajú navrhovanou právnou úpravou nedotknuté.

**K § 2**

Návrh zákona v ustanovení § 2 definuje základný pojem tohto zákona, ktorým je alternatívne riešenie sporov a súčasne vymedzuje, kto sú jeho účastníci. Cieľom nového inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti dnes existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilite v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k šetreniu času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je 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. Zákon v tomto ustanovení zdôrazňuje aj to, že jedinou osobou legitimovanou podať návrh na riešenie sporu prostredníctvom postupu upraveného týmto zákonom je spotrebiteľ, pričom postup nemôže začať na podnet predávajúceho. Uvedené je aj vyjadrením ustanovenia § 1 ods. 3, ktoré vylučuje možnosť riešenia sporu iniciovaného predávajúcim podľa ustanovení tohto zákona.

**K § 3**

Zákon v ustanovení § 3 uvádza okruh subjektov, ktoré sú oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.

Ustanovenie rozdeľuje subjekty na „orgány alternatívneho riešenia sporov“ a „oprávnené právnické osoby“. Orgánmi alternatívneho riešenia sporov v zmysle § 3 ods. 2 sú orgány verejnej moci, ktorým návrh zákona určuje povinnosť riešiť spory v závislosti od ich vecnej pôsobnosti. Orgány alternatívneho riešenia sporov sa stanú subjektmi alternatívneho riešenia sporov ex lege, pričom tieto budú zapísané do zoznamu subjektov vedeného ministerstvom k 1. januáru 2016. Okrem orgánov kompetentných pre riešenie sporov v oblasti regulovaných sieťových odvetví, elektronických komunikácií a poštových služieb, sa týmto zákonom ustanovuje aj tzv. reziduálny subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým bude Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“). Touto cestou sa zabezpečuje možnosť riešiť spotrebiteľský spor, ak na riešenie sporu nie je určená kompetencia iných orgánov. Ustanovenie je vyjadrením zámeru smernice ustanoveného v recitáli 24, ktorý vypovedá o potrebe zriadenia tzv. univerzálneho subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý by sa mal zaoberať spormi, na ktorých riešenie nie je určený žiadny osobitný subjekt. Návrh tak plní zámer smernice, ktorým je vytvorenie záruky pre spotrebiteľov a obchodníkov, aby im bol umožnený prístup k subjektom alternatívneho riešenia sporov a aby neexistovali miesta nepokryté možnosťou riešenia sporov podľa tohto zákona. Výnimkou z kompetencie SOI sú spory vyplývajúce z poskytovania finančných služieb, ktoré sú vylúčené z kompetencií orgánov alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona. Dôvodom je skutočnosť, že pokrytie oblasti finančných služieb alternatívnym riešením sporov z dôvodu vecnej príslušnosti zabezpečuje Ministerstvo financií SR, ktoré je gestorom ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu a ktoré pripraví samostatný zákon, ktorým sa vytvorí osobitný subjekt alternatívneho riešenia sporov pre spory s poskytovateľmi finančných služieb.

Okrem zákonom určených štátnych orgánov sa môžu stať subjektmi alternatívneho riešenia sporov notifikovanými Európskej komisii aj vymedzené právnické osoby, ktoré budú na alternatívne riešenie sporov oprávnené ministerstvom. Právnická osoba bude oprávnená na alternatívne riešenie sporov podľa tohto zákona okamihom jej zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného ministerstvom. Podmienkou tohto zápisu je predloženie žiadosti o zápis do zoznamu a splnenie podmienok ustanovených týmto zákonom. Po zápise je právnická osoba oprávnená viesť alternatívne riešenie sporov v oblasti, ktorú má zapísanú v zozname.

**K § 4**

Ustanovenie upravuje náležitosti žiadosti o zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného ministerstvom. Zákon tu výslovne ustanovuje, že žiadateľom o zápis môže byť výhradne právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa, komora zriadená zákonom alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb (ďalej len „žiadateľ). Vymedzenie žiadateľov podľa povahy ich právnej subjektivity je odôvodnené cieľom predchádzať vzniku ad hoc subjektov riešiacich spory, ktoré by mohli byť bezprostredne prepojené s predávajúcim, čo nie je žiaduce z hľadiska naplnenia požiadavky nestrannosti a nezávislosti, na ktorých je budovaný celý systém alternatívneho riešenia sporov. Návrh preto ustanovuje aj požiadavku minimálne desiatich členov v rámci záujmového združenia právnických osôb, čím sa sleduje najmä zamedzenie možnostiam vytvorenia záujmových združení právnických osôb, ktoré sú založené na fiktívnych aktivitách a základoch.

Odseky 2 a 3 vymedzujú obsahové a formálne náležitosti žiadosti. Okrem zákonom predpísaného obsahu žiadosti sa ustanovenie zameriava aj na hodnoverné preukázanie skutočnosti, že žiadateľ bude spoľahlivo vykonávať činnosť podľa tohto zákona. Na tento účel musí žiadateľ preukázať najmä predchádzajúce aktivity v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov, dostatočné technické a administratívne vybavenie na účely spracovania spotrebiteľských podaní, personálne zabezpečenie, zriadenie a udržiavanie webového sídla alebo zabezpečenie odbornej úrovne fyzických osôb, ktoré riešia spory. Aktivity v oblasti riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi predstavujú najmä predošlé mimosúdne riešenie sporov, a to formou systematického prijímania podnetov či už zo strany spotrebiteľov alebo aj predávajúcich za účelom vyriešenia ich sporu zmierlivou cestou za pomoci mediácie či konciliácie. Osobitnou skutočnosťou, ktorá je predmetom preukazovania je aj dispozícia oddelenými finančnými prostriedkami na plnenie povinností ustanovených týmto zákonom a na odmeňovanie fyzických osôb, ktoré riešia spory. Táto skutočnosť je predmetom preukazovania z dôvodu nevyhnutnosti zabezpečenia materiálnej nezávislosti subjektov od výsledku ním riešených sporov a eliminácie prípadnej motivácie rozhodovať v rozpore s požiadavkou objektivity a nestrannosti. Uvedené skutočnosti sa preukazujú najmä správami o činnosti danej právnickej osoby. Okrem tejto náležitosti sú obligatórnymi prílohami žiadosti o zápis do zoznamu aj pravidlá alternatívneho riešenia sporov žiadateľa, ktorými sa riadi pri riešení sporov. Tieto pravidlá musia okrem všeobecných informácií o podrobnostiach postupu riešenia sporov pred žiadateľom explicitne obsahovať aj informácie o bezplatnosti alternatívneho riešenia sporu alebo o výške poplatku, ktorý sa za riešenie sporu bude účtovať, druhy sporov, ktoré bude žiadateľ riešiť ak sa chce zamerať len na istý druh sporov, výpočet prípadov, kedy si žiadateľ v súlade so zákonom vyhradzuje právo odmietnuť riešiť spor alebo informácie o jazyku, v ktorom je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť tento postup. Uvedené náležitosti žiadosti sú prevažne predmetom transpozície ustanovenia článku 6 smernice, ktorý sa zaoberá podmienkami kladenými na odborné znalosti, nezávislosť a nestrannosť subjektov alternatívneho riešenia sporov.

**K § 5**

Ustanovenie § 5 upravuje posudzovanie žiadosti o zápis do zoznamu vedeného ministerstvom. V záujme ochrany žiadateľa pred vyradením z možnosti zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov zákon stanovuje minimálnu 15 dňovú lehotu na dodatočné odstránenie zistených nedostatkov podanej žiadosti. Naproti tomu zákon uvádza, že nesplnenie požiadaviek alebo ich nedostatočné preukázanie žiadateľom je dôvodom na zamietnutie žiadosti. Proti rozhodnutiu ministerstva o zamietnutí žiadosti možno podať opravný prostriedok (rozklad), o ktorom sa bude rozhodovať v režime správneho konania. Zákon ustanovuje aj hornú hranicu lehoty určenej na preskúmanie žiadosti, ktorú stanovuje na 30 dní odo dňa doručenia úplnej žiadosti spĺňajúcej všetky náležitosti predpokladané zákonom. Zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov je okamihom vzniku oprávnenia žiadateľa na alternatívne riešenie sporov pre tie druhy sporov, ktoré má v súlade s § 24 ods. 2 zapísané v zozname, pričom žiadateľ tak vo vzťahu k riešeniu uvedených sporov nadobúda postavenie subjektu alternatívneho riešenia sporov.

**K § 6**

Návrh zákona v ustanovení § 6 stanovuje zákonnú povinnosť subjektov alternatívneho riešenia sporov oznámiť ministerstvu akúkoľvek zmenu údajov, ktoré sú predmetom zápisu do zoznamu, a to do 15 dní odo dňa, kedy ku tejto zmene došlo. Účelom je aktuálnosť zverejňovaných údajov a tiež nevyhnutnosť sledovania zmien, ktoré by mohli viesť k strate spôsobilosti oprávnenej právnickej osoby na alternatívne riešenie sporov podľa tohto zákona. V záujme zotrvania oprávnenia subjektu na alternatívne riešenie sporov a zachovania jeho kontinuity zákon ustanovuje minimálnu 30 dňovú lehotu určenú na odstránenie nedostatkov, ktoré sú prekážkou plnenia požiadaviek kladených zákonom na tento subjekt. Predpokladá sa aj možnosť predĺženia lehoty ministerstvom na základe riadne odôvodnenej žiadosti adresovanej ministerstvu. Následkom neodstránenia nedostatkov v stanovenej lehote je strata oprávnenia na výkon alternatívneho riešenia sporov, ku ktorej dôjde vyčiarknutím oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov.

**K § 7**

Uvedené ustanovenie stanovuje postup pri vyčiarknutí oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu vedeného ministerstvom. Návrh zákona tu uvádza taxatívne dôvody, v prípade ktorých má dôjsť k vyčiarknutiu právnickej osoby zo zoznamu a následnej strate jej poverenia na vykonávanie alternatívneho riešenia sporov. Jedným z dôvodov je vyčiarknutie na základe žiadosti právnickej osoby adresovanej ministerstvu. Podmienkou tejto žiadosti je však jej predloženie najmenej tri mesiace pred požadovaným dátumom vyčiarknutia. Účelom tejto lehoty je predovšetkým zachovanie kontinuity a ponechanie doby na ukončenie riešenia už začatých a prebiehajúcich spotrebiteľských sporov. Uvedený zámer nadväzuje aj na ustanovenie odseku 2, ktoré ukladá právnickej osobe vyvinúť potrebné úsilie na dokončenie prebiehajúcich postupov. Dôvodom na vyčiarknutie právnickej osoby zo zoznamu je aj nesplnenie podmienok na jej činnosť alebo porušenie povinností ustanovených týmto zákonom. Prirodzeným dôvodom na vyčiarknutie je aj zrušenie subjektu. Návrh zákona sa v tomto ustanovení zaoberá aj procesom súvisiacim s nadchádzajúcim vyčiarknutím právnickej osoby zo zoznamu. V tomto prípade je úlohou právnickej osoby predovšetkým riadne dokončiť postupy alternatívneho riešenia sporov, tak, ako by k jej vyčiarknutiu nemalo dôjsť, ako aj informovať účastníkov neukončeného postupu. Za osobitne závažné prípady porušenia povinností oprávnenou právnickou osobou zákon považuje napríklad nepostupovanie v súlade so zásadami nestrannosti, nezávislosti, požiadavkou odbornej starostlivosti alebo účtovanie poplatkov prevyšujúcich maximálnu zákonnú výšku poplatku pre spotrebiteľa. V odôvodnených prípadoch môže v dôsledku takéhoto konania dôjsť k vyčiarknutiu oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu bez toho, aby bola ministerstvom vyzvaná na uskutočnenie nápravy v primeranej lehote.

**K § 8**

Návrh zákona v ustanovení § 8 upravuje podmienky pre fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov vedú alternatívne riešenie sporov, ako aj ich právny vzťah k tomuto subjektu, ktorý je základným predpokladom pre vykonávanie ich činnosti.

Predmetné ustanovenie predstavuje národnú podobu transpozície požiadaviek upravených v úvodných ustanoveniach smernice, ako aj v jej článku 6. Ide najmä o stanovenie požiadaviek kladených na fyzické osoby, ktoré sa týkajú špecifikácie ich znalostí a osobnej spôsobilosti na vedenie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Zákon definuje aj pojem dôveryhodná osoba, pod ktorým chápe osobu, ktorá nebola zbavená funkcie niektorej z vybraných právnických profesií z dôvodu porušenia právnych alebo disciplinárnych predpisov alebo ktorej nebola uložená posledných piatich rokoch sankcia za závažné alebo osobitne závažné porušenie povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa. Jednou z prekážok vo vzťahu k dôveryhodnosti osoby sú aj iné odôvodnené pochybnosti, že daná osoba bude čestne a svedomito plniť povinnosti spojené s alternatívnym riešením sporov. Táto podmienka je predmetom posudzovania v rámci tzv. správnej úvahy, ktorú realizuje ministerstvo v priebehu posudzovania spôsobilosti fyzickej osoby, ktorá má byť poverená vedením alternatívneho riešenia sporov. Môže ísť najmä o skutočnosti, ktoré nasvedčujú zapojeniu alebo účasti danej fyzickej osoby na nezákonných aktivitách v oblasti ochrany spotrebiteľa alebo negatívne skúsenosti spotrebiteľov s činnosťami danej osoby. Dôvodom na posudzovanie dôveryhodnosti fyzickej osoby je aj to, že osoba pri riešení sporov podľa tohto zákona preukázateľne nepostupovala nestranne alebo nezávisle. V danom prípade však musí ísť o porušenie zásady nestrannosti alebo nezávislosti, ku ktorej došlo počas predchádzajúceho pôsobenia danej fyzickej osoby v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov.

**K § 9**

V § 9 sa ustanovujú osobitné povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov. Následkom nesplnenia požiadaviek dôveryhodnosti či bezúhonnosti poverenej fyzickej osoby je vznik povinnosti subjektu alternatívneho riešenia sporov zabezpečiť, aby táto osoba bez zbytočného odkladu ukončila vedenie už začatých postupov alternatívneho riešenia sporov a bezodkladne oznámiť stratu spôsobilosti tejto fyzickej osoby ministerstvu. Návrh zákona sa zaoberá aj otázkou následného nesplnenia podmienky subjektu alternatívneho riešenia sporov mať k dispozícii tri fyzické osoby poverené vedením alternatívneho riešenia sporov. Na splnenie tejto povinnosti návrh zákona ustanovuje dodatočnú 30 dňovú lehotu. Do tohto ustanovenia bola transponovaná aj požiadavka vyplývajúca zo smernice, ktorá smeruje k zabezpečeniu dodatočného vzdelávania poverených fyzických osôb a zvyšovania ich odbornej kvalifikácie.

**K § 10**

Návrh zákona zavádza v § 10 povinnosti súvisiace so zriadením a prevádzkovaním webového sídla tohto subjektu. V danom prípade ide najmä o transpozíciu článku 5 odseku 2 písm. a) a článku 7 smernice, ktorá ustanovuje požiadavky kladené na subjekt alternatívneho riešenia sporov v súvislosti s  uverejňovaním informácií. Ide najmä o to, aby tieto subjekty viedli aktualizované webové stránky, vďaka ktorým sa účastníkom poskytne ľahký prístup k informáciám o postupe alternatívneho riešenia sporu a ktorými sa spotrebiteľom umožní podať sťažnosť a požadovanú sprievodnú dokumentáciu online. Zavedením tejto povinnosti sa má napomôcť zjednodušeniu komunikácie medzi subjektom a spotrebiteľmi, ako aj zvýšeniu flexibility urovnávania sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv. Návrh zákona v tomto ustanovení jednotlivé povinnosti subjektu a informácie, ktoré majú byť zverejnené na webovom sídle, ďalej špecifikuje primerane podľa článku 7 smernice. Povinnosti subjektu kladené na obsah a zverejňovanie výročných správ sú predmetom transpozície požiadaviek smernice ustanovených v článku 7 odseku 2.

V záujme zjednodušenia podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu pre spotrebiteľov zákon v prílohe č. 1 obsahuje vzorový návrh (formulár), v ktorom sú v prehľadnej forme spracované všetky potrebné náležitosti, ktoré musí spotrebiteľ vyplniť. Tento formulár bude tiež zverejnený na webovom sídle ministerstva i jednotlivých subjektov alternatívneho riešenia sporov. Subjekty sú povinné zabezpečiť, aby spotrebiteľ mal možnosť podať návrh online i offline formou, a to aj prostredníctvom formulára podľa prílohy č. 1. V prípade potreby by subjekt alternatívneho riešenia sporov mal spotrebiteľovi poskytnúť potrebnú pomoc s jeho vyplnením, ak sa naň spotrebiteľ s takouto žiadosťou obráti. Subjekt alternatívneho riešenia sporov by mal mať v záujme ústretovosti voči spotrebiteľom, ktorí nemajú možnosť využiť na podanie návrhu elektronické prostriedky, k dispozícii vzorový formulár aj priestoroch svojho sídla, kde prichádza do kontaktu so spotrebiteľmi.

Povinnosť viesť evidenciu o riešených sporoch a odmietnutých návrhoch umožní dôsledné vedenie agendy alternatívneho riešenia sporov, ako aj jej prípadnú kontrolu. V záujme nezaťažovania subjektov alternatívneho riešenia sporov nadmernou administratívou je možné, ak to povaha veci pripúšťa, informácie o jednotlivých úkonoch vykonať stručnou informáciou formou zápisu v spise.

Nevyhnutným predpokladom spracovania návrhu spotrebiteľa je identifikácia jeho osoby. Súčasťou tohto ustanovenia je teda aj zdôraznenie povinnosti zachovávať náležitú ochranu osobných údajov, v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky.

**K § 11**

Alternatívnemu riešenie sporu by mala predchádzať snaha spotrebiteľa vyriešiť svoj spor s predávajúcim priamou komunikáciou. Z toho dôvodu § 11 uvádza právo spotrebiteľa obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na túto žiadosť nereaguje alebo je tento pokus o vyriešenie sporu bezvýsledný, môže sa spotrebiteľ obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

V odseku 2 sa zavádza právo spotrebiteľa obrátiť sa so svojim návrhom na subjekt alternatívneho riešenia sporu, a to jednak v prípade, ak spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom, akým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak je tu iný dôvod, prečo sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci svojim konaním alebo opomenutím porušil alebo ohrozil jeho práva. Smernica vyžaduje, aby sa nespokojný spotrebiteľ pred tým, ako predloží svoj spor na riešenie nestrannému subjektu alternatívneho riešenia sporov, pokúsil najskôr vyriešiť svoj problém priamou komunikáciou s predávajúcim. Nemusí ísť pritom o písomnú žiadosť, postačuje, ak je táto žiadosť vykonaná elektronickými prostriedkami, prípadne telefonicky či osobne. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa o nápravu nijakým spôsobom nereaguje, v nadväznosti na ustanovenie § 13 ods. 4 sa má za to, že poskytol spotrebiteľovi negatívne stanovisko k tridsiatemu dňu odo dňa, keď sa spotrebiteľ snažil dosiahnuť nápravu kontaktovaním predávajúceho.

**K § 12**

Zámerom tohto ustanovenia je vyjadrenie príslušnosti subjektu, ktorému má spotrebiteľ adresovať svoj návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Spotrebiteľ v tomto prípade postupuje primerane v závislosti od odvetvia, ktorého sa návrh týka, a adresuje ho subjektu, ktorý je na riešenie sporov tohto druhu určený, a to bez ohľadu na to, či ide o orgán alternatívneho riešenia sporov podľa § 3 ods. 2 (t. j. orgán verejnej moci) alebo o súkromný subjekt v podobe oprávnenej právnickej osoby zapísanej v zozname. V prípade plurality subjektov príslušných na riešenie daného podnetu sa právo voľby zachováva v prospech spotrebiteľa. Ochrana záujmov a slobodnej voľby spotrebiteľa je zachovaná ustanovením považujúcim akékoľvek zmluvné dojednania o predchádzajúcom určení subjektu alternatívneho riešenia sporov predávajúcim za neplatné.

V odseku 3 a 4 sa stanovujú obsahové náležitosti návrhu, ktoré sa týkajú najmä identifikácie spotrebiteľa a predávajúceho, opisu skutočností súvisiacich s meritom veci, riešenia, ktoré spotrebiteľ požaduje a dátumu uplatnenia reklamácie alebo predchádzajúceho kontaktovania predávajúceho, vrátane informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný. Nakoľko prekážkou riešenia sporu podľa tohto zákona je začaté alebo ukončené konanie na súde, rozhodcovskom súde alebo inom subjekte alternatívneho riešenia sporov, obligatórnym obsahom návrhu je aj vyhlásenie o tom, že k takémuto prejednaniu danej veci nedošlo. Súčasťou návrhu sú aj dôkazy, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v jeho obsahu.

V záujme flexibility konania a zvýšenia dostupných možností pre spotrebiteľa pripúšťa návrh zákona viaceré spôsoby podávania návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu. Je to najmä písomne, ústne do zápisnice alebo elektronickými prostriedkami, vrátane možnosti využiť formulár uvedený v prílohe č. 1 návrhu zákona, ktorý je dostupný na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. V súlade s dikciou § 10 sú subjekty povinné zabezpečiť, aby spotrebiteľ mal možnosť podať návrh online i offline formou, a to aj prostredníctvom formulára podľa prílohy č. 1. V prípade potreby by subjekt alternatívneho riešenia sporov mal poskytnúť potrebnú pomoc spotrebiteľovi s jeho vyplnením, ak sa naň s takouto žiadosťou obráti. Subjekt alternatívneho riešenia sporov by mal mať v záujme ústretovosti voči spotrebiteľom, ktorí nemajú možnosť využiť na podanie návrhu elektronické prostriedky, k dispozícii vzorový formulár aj priestoroch svojho sídla, kde prichádza do kontaktu so spotrebiteľmi.

Ustanovenie zohľadňuje aj otázku vzniku formálnych a vecných nedostatkov návrhu. V danom prípade je subjekt alternatívneho riešenia sporov povinný vyzvať spotrebiteľa na jeho doplnenie v lehote nie kratšej ako 15 dní od prijatia návrhu a poučiť ho, že v prípade nedoplnenia návrhu môže byť jeho návrh odmietnutý.

**K § 13**

Procesné ustanovenie nadväzuje na predchádzajúci paragraf upravujúci začatie postupu pred subjektom alternatívneho riešenia sporov a upravuje odmietnutie návrhu v prípade nedostatkov, ktoré bránia jeho prejednaniu. Subjekt má povinnosť odmietnuť riešenie sporu aj z dôvodov taxatívne vymedzených v tomto ustanovení. Návrh zákona sa tu okrem formálnych predpokladov na odmietnutie riešenia sporu, akými sú príslušnosť subjektu na riešenie sporu určitého druhu, prekážka už prejednanej veci a anonymita predkladateľa návrhu, zaoberá aj opodstatnenosťou návrhu a zabránením zmätočnosti konania v prípade adresovania návrhu na subjekt, ktorý požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov.

Návrh zákona vykladá aj pojem „zjavne neopodstatnený návrh“, ktorým je najmä návrh, prostredníctvom ktorého má dôjsť k zneužitiu subjektívnych práv alebo návrh podaný opakovane v tej istej veci. Uvedené je výsledkom transpozície článku 5 odsek 4 písm. b) smernice, ktorý predpokladá možnosť subjektov alternatívneho riešenia sporov odmietnuť riešiť spor, ktorý je neopodstatnený alebo šikanózny. Každé odmietnutie návrhu, okrem návrhu podaného anonymne, musí byť odôvodnené a oznámené spotrebiteľovi.

Naproti povinnosti subjektu odmietnuť riešenie sporu rozlišuje návrh zákona aj situácie, kedy je odmietnutie návrhu pre subjekt nie povinnosťou, ale možnosťou, a to z dôvodu, aby bol ponechaný priestor pre vznik subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré prijmú na riešenie aj spory, ktoré sú napríklad nižšej hodnoty ako 20 eur. Ide o taxatívne vymedzené prípady, kedy spotrebiteľ podal návrh po uplynutí ročnej lehoty, ak sa spotrebiteľ nepokúsil vyriešiť spor priamou komunikáciou s predávajúcim alebo ak ide o spory s nízkou hodnotou neprevyšujúcou sumu 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov bude môcť v zmysle § 13 ods. 4 písm. d) odmietnuť aj návrh, ktorý bol už predtým v rámci jeho právomoci riešený napríklad štandardným postupom vybavovania podnetu alebo akejkoľvek inej žiadosti, pričom spotrebiteľ bol o výsledku riadne informovaný a opakované konanie v tej istej záležitosti by bolo podľa posúdenia subjektu (a znalosti veci z prechádzajúceho konania) zjavne neúčelné. Samostatným dôvodom na odmietnutie je nemožnosť riešenia sporu z dôvodu, že by subjekt alternatívneho riešenia sporu musel vyvinúť neprimerané úsilie. Predmetné ustanovenie smeruje k prípadom príliš náročným na vyriešenie formou alternatívneho riešenia sporu, a to z dôvodu náročného dokazovania, právnej náročnosti, vysokých nákladov (alternatívne riešenia sporov je bezodplatné alebo dostupné len za symbolický poplatok). Takéto prípady zo svojej povahy patria skôr do rozhodovacej právomoci súdov.

**K § 14**

Ustanovenie v odseku 1 vymedzuje okamih začiatku alternatívneho riešenia sporu. Návrh zákona tu zohľadňuje skutočnosti súvisiace s účinným podaním spotrebiteľského návrhu, ktorými sú doručenie úplného návrhu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný spor riešiť v závislosti od druhu sporu, ktorý je predmetom návrhu. Podmienka doručenia úplného návrhu je odôvodnená spôsobilosťou subjektu ďalej sa návrhom zaoberať a posúdiť právnu a skutkovú stránku veci.

Začiatok postupu alternatívneho riešenia sporu je sprevádzaný povinnosťou subjektu informovať predávajúceho o doručení návrhu, ktorý voči nemu smeruje, pričom ho vyzve, aby sa k danému návrhu vyjadril v lehote nie kratšej ako 15 kalendárnych dní (s možnosťou jej predĺženia v odôvodnených prípadoch o ďalších 30 dní). Súčasťou informácie o začatí alternatívneho riešenia sporu adresovanej jeho účastníkom je aj informácia o tom, že sa pri postupe nevyžaduje žiadne právne zastúpenie, účastníci však môžu využiť právne poradenstvo alebo zastupovanie a pomoc tretej osoby. Vzhľadom na zámer smernice, ktorým je vytvorenie flexibilného spôsobu riešenia spotrebiteľských sporov, avšak vždy na báze dobrovoľnej účasti spotrebiteľa na tomto postupe, návrh zákona ustanovuje aj povinnosť informovať spotrebiteľa, že riešenie sporu môže ukončiť v  ktoromkoľvek jeho štádiu. Súčasťou informačnej povinnosti uvedenej v tomto ustanovení je aj informovanie účastníkov o tom, že začatie alternatívneho riešenia sporu nemá vplyv na ich právo obrátiť sa s  ich sporom na všeobecný súd. Návrh zákona ďalej ustanovuje povinnosť informovať predávajúceho, že jeho neúčasť na riešení sporu alebo odmietnutie akejkoľvek súčinnosti bude mať za následok zverejnenie jeho identifikačných údajov na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov.

**K § 15**

Uvedené ustanovenie predstavuje určenie povinností súvisiacich s priebehom alternatívneho riešenia sporu. Návrh zákona stanovuje povinnú súčinnosť účastníkov riešenia sporu a ustanovuje jej základný rámec potrebný na dosiahnutie rýchleho a efektívneho vyriešenia sporu. Nakoľko každý spor je iniciovaný záujmom spotrebiteľa na prejednaní veci, návrh zákona tu ustanovuje povinnosti najmä pre predávajúceho. Ide najmä o povinnosť vyjadriť sa k obsahu návrhu, spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov pri objasňovaní skutočností súvisiacich s predmetom sporu a poskytnúť vyjadrenia, vysvetlenia a dôkazy súvisiace s predmetom sporu. Súčasťou tohto ustanovenia je aj možnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov požiadať o súčinnosť tretiu osobu, ktorá nie je účastníkom, o poskytnutie dokladov alebo jej vyjadrenia, ktoré by mohlo mať význam pre priebeh a výsledok riešenia sporu.

V odseku 5 sa stanovuje právny následok v prípade nedodržania povinnosti predávajúceho poskytnúť súčinnosť pri riešení sporu. Návrh zákona tu však zohľadňuje istú mieru tolerancie voči predávajúcemu a ukladá subjektu povinnosť opakovane písomne vyzvať predávajúceho k poskytnutiu súčinnosti. Následkom nedodržania zákona predávajúcim a uloženia sankcie predávajúcemu za neposkytnutie súčinnosti je možnosť uverejniť jeho meno a sídlo na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov. V záujme ponechania priestoru pre nápravu a motivácie predávajúceho k ďalšej spolupráci so subjektmi alternatívneho riešenia sporu návrh zákona obmedzuje trvanie tohto zverejnenia na dobu 90 dní.

**K § 16**

Týmto ustanovením sa stanovujú základné postupy a zásady súvisiace s alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov. Uloženie povinnosti postupovať pri riešení sporov nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou sú prejavom základných princípov súvisiacich s nezávislým, objektívnym a odborným riešením akýchkoľvek sporov. Stanovenie cieľa, ktorým je urovnanie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, predstavuje záujem predkladateľa na konečnom vyriešení sporu a dosiahnutiu čo najväčšej spokojnosti oboch zúčastnených strán.

Základným predpokladom na dosiahnutie týchto cieľov je aj nestrannosť a nezávislosť fyzickej osoby riešiacej spor. Preto návrh zákona v tejto súvislosti ukladá povinnosť poverenej fyzickej osoby informovať účastníkov o akýchkoľvek okolnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť a nezávislosť alebo viesť ku konfliktu záujmov vo vzťahu ku ktorémukoľvek účastníkovi. Právo informovať o týchto skutočnostiach majú aj účastníci sporu, ktorí ich predkladajú priamu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Uvedené je alternatívou voči námietke zaujatosti ustanovenej inými procesnými predpismi, prostredníctvom ktorej je možné poukázať na skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na postup osoby, ktorá sa zaoberá riešením individuálneho sporu. Návrh zákona upravuje aj následky v prípade preukázania skutočností súvisiacich s porušením princípu nestrannosti a nezávislosti fyzickej osoby riešiacej spor. Ide najmä o prenesenie poverenia riešiť spor na inú fyzickú osobu poverenú riešením sporov v rámci daného subjektu alternatívneho riešenia sporov. V prípade nemožnosti takéhoto postupu sa spor postúpi inému príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Návrh zákona pamätá aj na nemožnosť vykonania takéhoto postupu. V tomto prípade je možné pokračovať v riešení sporu aj pôvodným subjektom alternatívneho riešenia sporov, avšak len za predpokladu, že účastníci boli informovaní o okolnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na nestrannosť a nezávislosť poverenej fyzickej osoby a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto osoba riešila.

Účastníci sa môžu počas celého vedenia postupu vyjadrovať ku svojim stanoviskám a k predloženým dôkazom. Návrh zákona v odsekoch 6 až 8 indikatívne stanovuje spôsob, akým by komunikácia v priebehu riešenia sporu mala prebiehať. V záujme flexibility, zníženia administratívnej náročnosti a rýchlosti konania by sa mali využívať najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky komunikácie, predovšetkým e-mail. Záujem na zmierlivom a úspešnom urovnaní sporu sa prejavuje aj v ustanovení, ktorým sa stanovujú princípy nestranného a uvážlivého hodnotenia dôkazov a riešenia sporu s cieľom hľadania spoločného prieniku medzi záujmami predávajúceho a spotrebiteľa, ktorý by mohol byť účinným riešením daného sporu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov vyvíja všetko úsilie, aby došlo k zmierlivému ukončeniu sporu, a to hľadaním kompromisu medzi vôľou spotrebiteľa a predávajúceho s ohľadom na oprávnené záujmy oboch zúčastnených strán.

V odseku 9 sa stanovuje horná hranica doby, v ktorej musí byť alternatívne riešenie sporu ukončené. Táto lehota je stanovená na 90 dní a je výsledkom transpozície článku 8 písm. e) smernice. Tak ako v prípade iných procesných predpisov, tak aj tento návrh zákona stanovuje, že doba, počas ktorej sa spor rieši, až do dňa jeho ukončenia sa nezapočítava do prekluzívnej a premlčacej doby podľa Občianskeho zákonníka. Uvedené ustanovenie je výsledkom transpozície článku 12 smernice.

Súčasťou povinností fyzickej osoby riešiacej spor je aj zachovávanie mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela pri riešení sporov. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len účastník, v ktorého záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

**K § 17**

V prípade, ak subjekt alternatívneho riešenia sporov pri vedení postupu zistí, že je možné nájsť prienik záujmov spotrebiteľa a predávajúceho, navrhne účastníkom možné alternatívy riešenia ich sporu a snaží sa komunikáciou s oboma stranami motivovať účastníkov k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov napomáha účastníkom pri formulovaní obsahu a znenia dohody, a to vypracovaním návrhu dohody o vyriešení sporu, s ktorou účastníci môžu súhlasiť. Zákon ustanovuje obligatórne náležitosti dohody - subjekt alternatívneho riešenia sporov musí v návrhu dohody vymedziť inter alia predmet sporu, popis skutkového stavu a stručnú informáciu o tom, aké úkony a postupy vykonal počas alternatívneho riešenia sporu. Pri formulovaní návrhu riešenia sporu sa subjekt alternatívneho riešenia sporov nesmie odchýliť od ustanovení právnych predpisov, ktoré upravujú či už zákonné nároky alebo povinnosti účastníkov, preto je uvedenie právnych predpisov, ktoré vzal do úvahy pri formulovaní návrhu, taktiež jednou z obligatórnych náležitostí. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ďalej informuje účastníkov sporu o záväznosti dohody o vyriešení sporu a ďalších skutočnostiach podľa zákona. Pred uzavretím samotnej dohody o vyriešení sporu musí subjekt účastníkov informovať o lehote, v ktorej sa môžu rozhodnúť, či s navrhovaným znením dohody záväzne vyjadria súhlas. Súčasťou tejto informácie je aj upozornenie, že výsledok alternatívneho riešenia sporu sa môže odlišovať od výsledku súdneho konania, pričom subjekt zároveň zdôrazní, že alternatívnym riešením sporu nie je dotknutá možnosť prejednania veci na všeobecnom súde.

Podpisom návrhu dohody účastník vyjadruje, že súhlasí s jej obsahom a so záväznosťou navrhovaného riešenia sporu, návrh sa po jeho podpísaní považuje za prijatý. Je zrejmé, že návrh musí byť akceptovaný bezvýhradne, nie je teda prípustné jeho upravovanie samotnými účastníkmi bez súčinnosti so subjektom alternatívneho riešenia sporu. Rozhodujúcim momentom pre posúdenie, či došlo k uzavretiu dohody o vyriešení sporu, je okamih doručenia vlastnoručne podpísaného súhlasu s návrhom riešenia sporu od oboch účastníkov subjektu alternatívneho riešenia sporov. Týmto momentom zároveň vzniká povinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov bezodkladné oznámiť účastníkom, že alternatívne riešenie sporu sa skončilo úspešne a teda došlo k uzavretiu dohody o vyriešení sporu.

Dohodu o vyriešení sporu je možné uzavrieť osobne i neformálne, a to zaslaním podpísaného znenia návrhu riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov listinne, ale aj elektronicky.

V prípade, že bola uzavretá dohoda o vyriešení sporu pred oprávnenou právnickou osobou a až následne vyjdú najavo skutočnosti, ktoré majú za následok vyčiarknutie tejto osoby zo zoznamu z dôvodu uvedenia nepravdivých informácií v žiadosti o zápis do zoznamu, zákon ponecháva účastníkom možnosť odstúpiť od uzavretej dohody.

**K § 18**

Ak nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho riešenia sporu vo forme uzavretia dohody o vyriešení sporu, je v určitých prípadoch možné ukončiť jeho vedenie vydaním odôvodneného stanoviska. Predpokladom pre vydanie odôvodneného stanoviska je skutočnosť, že subjekt z návrhu, priložených dôkazov, prípadne vyjadrení účastníkov alebo tretej osoby nadobudne dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím predávajúceho boli porušené práva spotrebiteľa. Odôvodnené stanovisko síce nemá záväznú povahu, avšak môže sa stať významnou oporou pre spotrebiteľa, ktorý sa mieni svojich práv domáhať súdnou cestou.

Účelom tohto ustanovenia je teda posilnenie vymožiteľnosti práv spotrebiteľa v prípadoch, kedy sa uskutočnilo alternatívne riešenie sporu, avšak nedošlo k jeho ukončeniu vo forme uzavretia dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Uvedené stanovisko má do istej miery poskytnúť spotrebiteľovi spoľahlivý základ pre zhodnotenie jeho právnych nárokov. Z tohto dôvodu je predpokladaným obsahom stanoviska aj záver s označením ustanovenia tohto návrhu zákona alebo osobitného zákona, ktorého sa stanovisko týka, a odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na základe ktorých sa stanovisko vydáva a postup subjektu alternatívneho riešenia sporu pri hodnotení dôkazov. Nakoľko stanovisko má predovšetkým informatívny charakter, nemožno proti nemu podať opravný prostriedok a nie je preskúmateľné súdom.

**K § 19**

Odloženie návrhu predstavuje samostatný spôsob ukončenia riešenia sporu. Týmto úkonom sa sleduje predovšetkým zohľadnenie tých procesných situácií, ktoré nastali už po začatí alternatívneho riešenia sporu a ktoré predstavujú zásadnú prekážku ďalšieho postupu. Ide najmä o zásadu trvania príslušnosti iného subjektu alternatívneho riešenia sporu, ktorý začal vo veci konať skôr. Rovnaký princíp platí aj v prípade ukončených konaní na všeobecných alebo rozhodcovských súdoch, vrátane prekážky „res iudicata“ už rozhodnutej veci. Návrh zákona zohľadňuje aj konanie spotrebiteľa v priebehu riešenia sporu v podobe neposkytovania súčinnosti potrebnej na vyriešenie sporu alebo vyhlásenia, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu. Spor sa odloží aj v prípade, ak vec nie je možné postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov z dôvodu porušenia zásady nezaujatosti všetkých osôb poverených vedením riešenia sporov v rámci daného subjektu a účastníci súčasne nevyjadrili písomný súhlas s pokračovaním riešenia sporu na týmito osobami.

**K § 20**

Ustanovenie upravuje  možné spôsoby ukončenia alternatívneho riešenia sporu a určuje okamih, kedy k takémuto ukončeniu došlo. Cieľom celého postupu je predovšetkým ukončenie sporu na základe uzavretia dohody o vyriešení sporu, ktorú uzavierajú účastníci. Alternatívou voči tomuto spôsobu ukončenia sporu je vydanie stanoviska, ktoré sa vydáva v prípade, ak k dohode nedôjde a sú splnené predpoklady uvedené v § 18. Spor môže byť ukončený aj odložením návrhu, v prípade, že riešeniu sporu bráni niektorá z taxatívne vymedzených prekážok. Prirodzeným ukončením riešenia sporu je smrť, vyhlásenie za mŕtveho alebo zánik účastníka bez právneho nástupcu. Uplynutie 90 dňovej (prípadne dodatočne určenej) lehoty na vyriešenie sporu je dôvodom na ukončenie sporu predovšetkým v záujme predchádzania prieťahom v riešení sporu. Vyčiarknutie subjektu alternatívneho riešenia sporu zo zoznamu je faktickou prekážkou jeho ďalšieho riešenia. Z tohto dôvodu sa okamih vyčiarknutia považuje za ukončenie riešenia sporu.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný účastníkov o ukončení alternatívneho riešenia sporu informovať a v prípade vyčiarknutia im vrátiť všetky doklady, ktoré mu odovzdali.

**K § 21**

Ustanovujú sa okolnosti a podmienky doručovania písomností. Návrh zákona kladie dôraz predovšetkým na využívanie elektronických prostriedkov komunikácie, akým je napríklad e-mail. E-mailová adresa musí byť účastníkom preukázateľne využívaná, čo sa zabezpečí jej spätným potvrdením. Za okamih doručenia písomnosti sa považuje tretí deň od jej odoslania. Ide o tzv. fikciu doručenia, prostredníctvom ktorej sa má dosiahnuť predovšetkým rýchlosť konania a zabránenie tomu, aby sa argumentácia účastníkov o neoboznámení sa s doručenými písomnosťami mohla stať prostriedkom na spôsobovanie prieťahov pri riešení sporu. Pokiaľ ide o doručovanie písomností poštou alebo inými prostriedkami odlišnými od elektronických prostriedkov, návrh zákona ustanovuje povinnosť doručiť tieto písomnosti na korešpondenčnú adresu spotrebiteľa a predávajúceho, ktorá je subjektu známa. V prípade neúspešného doručenia tu návrh zákona stanovuje fikciu doručenia na tretí deň od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov.

**K § 22**

Náklady alternatívneho riešenia sporov predstavujú predovšetkým úhrady za materiálne prostriedky použité v súvislosti s riešením sporu a účelne vynaložené náklady na prejednanie veci. V prípade štátnych orgánov alternatívneho riešenia sporov sa nijaké z týchto úhrad a nákladov pre spotrebiteľov neúčtujú a riešenie sporu je tak zo zákona bezplatné. Oprávnené právnické osoby zapísané v zozname môžu vopred vo svojich pravidlách postupu určiť a  na svojom webovom sídle uverejniť informáciu, či budú spory riešiť bezplatne alebo budú spotrebiteľom účtovať poplatok. Poplatok však nesmie presiahnuť sumu päť eur s DPH. Tento poplatok však predstavuje jedinú inkasnú povinnosť, ktorú je možné na spotrebiteľa preniesť. Akékoľvek iné úhrady, vrátane hradenia nákladov subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktoré vynaložil v súvislosti s riešením sporu, sú zakázané. Náklady jednotlivých účastníkov, ktoré vynaložili z vlastnej iniciatívy, však znáša každý z účastníkov samostatne.

 **K § 23**

Ustanovenia § 23 upozorňuje na nutný súlad pravidiel alternatívneho riešenia sporov jednotlivých subjektov s ustanoveniami návrhu zákona.

**K § 24**

Ministerstvo plní úlohy notifikačného orgánu vo vzťahu k povinnostiam vyplývajúcim pre Slovenskú republiku zo smernice o alternatívnom riešení sporov, priebežne aktualizuje zoznam zverejnený na jeho webovom sídle a oznamuje Európskej komisii každú zmenu vykonanú v zozname. Ministerstvo je tiež oprávnené vydávať odporúčania pre subjekty alternatívneho riešenia sporov zapísané v zozname s cieľom zabezpečiť jednotnú aplikačnú prax a čo najlepšie fungovanie celého systému alternatívneho riešenia sporov. Za týmto účelom je tiež ministerstvo oprávnené kontrolovať oprávnené právnické osoby, ktoré sú zapísané v zozname.

V odseku 2 sa predovšetkým  určuje rozsah informácií, ktoré ministerstvo zverejňuje ako súčasť zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov. Ustanovuje sa aj povinnosť ministerstva aktualizovať informácie na základe každej zmeny, ktorá mu bola ohlásená predovšetkým zo strany subjektu alternatívneho riešenia sporov, ako aj aktualizovať zoznam priebežne na základe informácií známych z jeho úradnej činnosti.

**K § 25**

Uvedeným ustanovením sa určuje spôsob vykonávania dohľadu, kontroly a predmet, na ktorý sa výkon kontroly má zamerať. Ide najmä o kontrolu údajov a dokumentácie predkladanej oprávnenými právnickými osobami ministerstvu. Ďalej je to priebežná kontrola plnenia podmienok nestrannosti a nezávislosti fyzických osôb riešiacich spor. Ustanovenie dáva ministerstvu právomoc požiadať oprávnenú právnickú osobu o predloženie všetkých informácií vrátane spisov, ktoré sú potrebné na posúdenie toho, či subjekt plní povinnosti v zmysle zákona. Splnenie procesných úkonov súvisiacich s výkonom kontroly môže ministerstvo limitovať stanovením lehôt na predloženie požadovaných dokladov, písomností, spisov, vyjadrení a informácií, vrátane technických nosičov dát. V odôvodnených prípadoch je možné tieto písomnosti a záznamy na účel vykonania kontroly odobrať. Naproti oprávneniam vyplývajúcim z výkonu kontroly, stanovuje návrh zákona nemožnosť zasahovania do prebiehajúceho riešenia sporu. Toto ustanovenie je odôvodnené záujmom na nerušenom priebehu sporov a ochrane procesného postavenia jeho účastníkov. Zamestnanci ministerstva sú povinní sa pri kontrole preukázať písomným poverením na kontrolu, v ktorom je uvedený aj predmet kontroly.

Upravuje sa možnosť uloženia poriadkovej pokuty za porušenie povinnosti poskytnúť ministerstvu potrebnú súčinnosť na vykonanie kontroly plnenia povinností podľa tohto zákona oprávnenou právnickou osobou. Účelom je zabezpečenie reálnej vymožiteľnosti povinností, ktoré zákon kladie na činnosť súkromných subjektov pôsobiacich v systéme notifikovaných subjektov alternatívneho riešenia sporov.

**K § 26**

Ustanovenie vymedzuje orgány kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť ustanovenú v návrhu zákona. Právomoci boli rozdelené podľa kompetencií jednotlivých orgánov štátnej správy a ich nadväznosti na druhy sporov, ktorými sa budú jednotlivé subjekty alternatívneho riešenia sporov zaoberať. Všeobecným orgánom dohľadu nad predávajúcimi okrem poskytovateľov finančných služieb je Slovenská obchodná inšpekcia. Svoju kompetenciu v tejto oblasti vykonáva v prípadoch, ak ide o riešenie sporov, ktoré svojou povahou nepatria do kompetencie iných orgánov dohľadu.

**K § 27**

Správnym deliktom v zmysle návrhu zákona je neposkytnutie súčinnosti subjektu alternatívneho riešenia sporov zo strany predávajúceho alebo tretej osoby, ktorá bola subjektom alternatívneho riešenia sporov požiadaná o súčinnosť. Správneho deliktu sa však môže dopustiť aj oprávnená právnická osoba, ktorá nesplní svoje povinnosti taxatívne vymenované v odseku 1. Za správne delikty možno uložiť pokutu, ktorej najvyššia sadzba sa pri opakovanom porušení povinnosti v priebehu 12 mesiacov zvyšuje.

Návrh zákona ustanovuje prekluzívnu dobu, počas ktorej je možné konanie o uložení sankcie začať. Lehota je stanovená na 12 mesiacov odo dňa, keď orgán dohľadu zistil porušenie povinnosti podľa tohto zákona, najneskôr do troch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo, pričom pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

**K § 28**

V spoločných ustanoveniach sa určuje primerané použitie občianskeho súdneho poriadku vo vzťahu k inštitútom zastúpenia a počítania lehôt. Takisto sa alternatívne riešenia sporov ako osobitný postup podľa tohto zákona vyníma z režimu správneho konania. Správny poriadok sa vzhľadom na povahu konania bude vzťahovať len na konanie orgánov verejnej moci, akým je rozhodovanie o žiadosti o zápis do zoznamu subjektov, o jeho vyčiarknutí zo zoznamu alebo na konanie o uložení pokuty.

**K § 29**

Plní sa povinnosť uvádzať transpozičný odkaz.

**K Čl. II**

**K bodu 1**

Ide o úpravu zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu v súvislosti so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 486/2013 Z. z. o presadzovaní práv duševného vlastníctva colnými orgánmi. Novelou zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa zákonom č. 199/2014 Z. z. bol zo zákona o ochrane spotrebiteľa vypustený § 5, ktorý ustanovoval zákaz osobitných foriem konania predávajúceho voči spotrebiteľom, vrátane zákazu ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva. Uvedený zákaz bol zo zákona vypustený na žiadosť Európskej komisie, keďže osobitná právna úprava predstavovala duplicitnú úpravu popri všeobecnom zákaze používania nekalých obchodných praktík.

**K bodu 2**

Uvedeným ustanovením sa zavádza nová kompetencia Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI). V zmysle toho sa SOI stáva subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorý je zriadený zákonom. Súčasne je SOI aj tzv. všeobecným subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný pre všetky druhy spotrebiteľských sporov, ktorých riešenie nemajú vo vecnej kompetencii iné štátne orgány plniace úlohy subjektu alternatívneho riešenia sporov.

**K bodu 3**

Legislatívno-technická úprava súvisiaca so zmenami navrhovanými v bode 1.

**K bodu 4**

Legislatívno-technická úprava súvisiaca so zmenami navrhovanými v bode 1.

**K bodu 5**

Legislatívno-technická úprava súvisiaca so zmenami navrhovanými v bode 1.

**K bodu 6**

Legislatívno-technická úprava súvisiaca so zmenami navrhovanými v bode 1.

**K Čl. III**

**K bodu 1**

Zavádza sa nové právo pre spotrebiteľov. V zmysle vloženého ustanovenia má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. Súčasne sa v záujme efektivity postupu a vyváženosti vzťahov deklaruje povinnosť spotrebiteľa spolupracovať pri riešení sporu so subjektom alternatívneho riešenia sporov. Pri cezhraničných sporoch pomáha spotrebiteľom Európske spotrebiteľské centrum v SR, ktoré spotrebiteľovi v konkrétnom prípade poradí, na aký subjekt alternatívneho riešenia v zahraničí je potrebné sa obrátiť, poskytne mu kontaktné údaje na príslušné subjekty a prípadne poskytne ďalšie informácie týkajúce sa cezhraničného riešenia sporov.

**K bodu 2**

Ide o zavedenie novej informačnej povinnosti predávajúcich. Povinnosťou predávajúceho bude informovať spotrebiteľa nielen o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, ale aj o možnosti riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Navrhovaný text nahrádza súčasný § 3 ods. 6 obsahujúci ustanovenie o ochrane spotrebiteľa pri zavádzaní meny euro v Slovenskej republike, a to z dôvodu jeho obsolentnosti.

**K bodu 3**

Vypúšťa sa ustanovenie o ochrane spotrebiteľa pri zavádzaní meny euro v Slovenskej republike z dôvodu jeho obsolentnosti.

**K bodu 4**

Doplnenie prílohy je odôvodnené skutočnosťou, že zákon sa dopĺňa o ustanovenia vyplývajúce z transpozície Smernice 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).

**K Čl. IV**

Dopĺňa sa alternatívne riešenie sporov ako jedna z kompetencií Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ktorý má byť v súlade s § 3 ods. 2 návrhu zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov príslušný na alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb. Podrobný postup pri alternatívnom riešení sporov s poštovým podnikom sa v zmysle odkazovacej normy spravuje osobitným predpisom, ktorým je zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

**K Čl. V**

**K bodom 1 a 2**

Slovo „mimosúdne“ sa nahrádza slovom „alternatívne“ z dôvodu nahradenia predchádzajúceho systému riešenia sporov spotrebiteľov systémom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Nahradením pojmu mimosúdne slovom alternatívne sa súčasne sleduje zjednotenie terminológie používanej pre osobitný spôsob riešenia sporov v systéme subjektov alternatívneho riešenia sporov.

**K bodu 3**

Uvedené ustanovenie vylučuje výsledky alternatívneho riešenia sporov z právomoci Najvyššieho súdu Slovenskej republiky na preskúmanie rozhodnutí a postupov úradu. Alternatívne riešenie sporov je menej formalizovaný postup smerujúci k urovnaniu sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Ide predovšetkým o snahu dospieť k riešeniu spoločne akceptovateľnému tak spotrebiteľom, ako aj predávajúcim, ktoré je založené na zmierlivom vyriešení sporu. Súčasne alternatívne riešenia sporu nie je prekážkou prejednania veci pred súdom. Na základe uvedeného teda nie je dôvod, aby rozhodnutia a postupu úradu v rámci alternatívneho riešenia sporov mohli byť predmetom preskúmania Najvyšším súdom Slovenskej republiky.

**K bodu 5**

Návrh zákona zavádza nový pojem, ktorým je alternatívne riešenie sporov. Tento má nahradiť doteraz platný inštitút „mimosúdneho riešenia sporov“, ktorý bol výsledkom transpozície smerníc Európskej únie, vecne príslušných pre oblasť elektronických komunikácií. V danom prípade ide o povahovo rovnaké inštitúty, ktorých cieľom je zmierlivé, mimosúdne riešenie sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi. Inštitút mimosúdneho riešenia sporov, ktorý nebol doposiaľ širšie rozvinutý po legislatívnej stránke, sa preto nahrádza alternatívnym riešením sporov, ktoré odkazuje na samostatný zákon prijatý za účelom transpozície Smernice 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).

**K Čl. VI**

V súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2009/48/ES o bezpečnosti hračiek je každý hospodársky subjekt, vrátane distribútora, povinný na požiadanie orgánu dohľadu určiť každý hospodársky subjekt, ktorý mu hračku dodal a každý hospodársky subjekt, ktorému hračku dodal. Touto úpravou sa odstraňuje nesúlad so smernicou.

**K Čl. VII**

**K § 37**

**K bodu 1**

Zavádza sa nová kompetencia Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, ktorá odráža pozíciu úradu ako jedného z orgánov alternatívneho riešenia sporov podľa návrhu zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Vo vzťahu ku koncovým  odberateľom plynu, elektriny, tepla, vody alebo producentom odpadových vôd, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (t.j. osoby, ktoré pri uzatváraní a plnení zmluvy nekonajú v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) sa bude procesný postup pri alternatívnom riešení sporu spravovať ustanoveniami nového zákona o alternatívnom riešení sporov.

Návrh zákona zavádza nový pojem, ktorým je alternatívne riešenia sporov. Tento má nahradiť doteraz platný inštitút „mimosúdneho riešenia sporov“, ktorý bol výsledkom transpozície smerníc Európskej únie, vecne príslušných pre oblasť sieťových odvetví. V danom prípade ide o povahovo rovnaké inštitúty, ktorých cieľom je zmierlivé, mimosúdne riešenie sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi. Inštitút mimosúdneho riešenia sporov, ktorý nebol doposiaľ širšie rozvinutý po legislatívnej stránke, sa preto nahrádza alternatívnym riešením sporov, ktoré odkazuje na samostatný zákon prijatý za účelom transpozície Smernice 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).

**K bodu 2**

Oproti platnej právnej úprave sa rozširuje okruh osôb oprávnených podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu úradom aj o odberateľov, tepla, vody alebo producentov odpadových vôd. V navrhovanom ustanovení sa vychádzajúc z úpravy *de lege lata* upravuje postup alternatívneho riešenia sporov, avšak iba vo vzťahu ku koncovým  odberateľom plynu, elektriny, tepla, vody alebo producentom odpadových vôd, ktorí nespadajú pod definíciu spotrebiteľa podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Riešenie sporov úradom pri týchto osobách sa bude spravovať miernejším a menej formálnym postupom, ako je to z dôvodu nevyhnutnosti súladu so smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v prípade fyzických osôb.

**K Čl. VIII**

**K bodu 1**

Doplnením ustanovenia sa odstraňuje nesúlad s aplikačnou praxou pri uzatváraní zmlúv o pripojení do distribučnej siete alebo zmluvy o pripojení do distribučnej sústavy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov.

**K bodu 2**

Uvedená zmena je odôvodnená zavádzaním obligatórnej účasti predávajúceho na alternatívnom riešení sporov. Ustanovenie súčasne nadväzuje na povinnosť predávajúceho zúčastniť sa alternatívneho riešenia sporov a poskytnúť na tento účel potrebnú súčinnosť, ktorá je uvedená v zákone o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

**K bodu 2**

Doplnenie prílohy je odôvodnené skutočnosťou, že zákon sa dopĺňa o ustanovenia vyplývajúce z transpozície Smernice 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).

**K Čl. IX**

Vzhľadom na čl. 24 ods. 2 smernice o alternatívnom riešení sporov, v zmysle ktorého sa vyžaduje notifikácia prvého zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov do 9. januára 2016, navrhuje sa účinnosť zákona na 1. januára 2016.