

**Odporúčanie Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky z 12. januára 2016  
k podávaniu žiadostí o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov  
a k postupu pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) v súlade s ustanovením § 24 ods. 1 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) vydáva toto odporúčanie:

**ČASŤ I  
VŠEOBECNÉ USTANOVENIA**

**Článok 1  
Účel a rozsah použitia odporúčania**

Účelom tohto odporúčania je poskytnúť žiadateľovi o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „žiadateľ“) doplňujúce informácie týkajúce sa jednotlivých náležitostí žiadosti o zápis do zoznamu a príloh, ktoré musia byť súčasťou žiadosti. Odporúčanie bližšie špecifikuje podmienky, ktoré musí žiadateľ a fyzická osoba, ktorá má v jeho mene riešiť spory (ďalej len „poverená osoba“) splniť, aby mohli byť zapísané do zoznamu vedeného ministerstvom.

Odporúčanie zároveň vysvetľuje ustanovenia zákona o postupe, ktorý má subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt“) uplatniť pri riešení sporu, ako aj ďalšie ustanovenia zákona upravujúce práva a povinnosti subjektu, poverených osôb a strán sporu.

Aj keď subjektom sú v zmysle § 3 ods. 1 zákona aj orgány alternatívneho riešenia sporov (Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia), toto odporúčanie sa vzťahuje iba na subjekty podľa § 4 ods. 1 zákona, ktoré sú na základe ich žiadosti zapísané do zoznamu. Ak sa v tomto odporúčaní používa pojem subjekt, rozumie sa ním oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona.

**Článok 2  
Pôsobnosť zákona**

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ďalej aj „ARS“) podľa zákona sa uplatní v prípade sporov medzi predávajúcim so sídlom, alebo ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, s miestom podnikania v Slovenskej republike a spotrebiteľom s bydliskom v Slovenskej republike alebo v inom členskom štáte. Ak má predávajúci sídlo alebo miesto podnikania v inom štáte, postup podľa zákona sa nepoužije. V takomto prípade majú slovenskí spotrebiteľia možnosť obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré ako člen siete spotrebiteľských centier ECC-Net v rámci EÚ vrátane Nórska a Islandu sprostredkuje mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.

Postup podľa zákona sa neuplatní v prípade sporov, v ktorých si predávajúci uplatňuje právo voči spotrebiteľovi, t. j. keď návrh podáva predávajúci. Osoba, ktorá je zapísaná v zozname ako subjekt (napr. spotrebiteľské združenie) však môže sprostredkovať riešenie sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom aj v tých prípadoch, ktoré sú vylúčené z pôsobnosti zákona.

V tomto prípade ale nepôjde o ARS v zmysle zákona, ale o mimosúdne riešenie sporov, ktoré nepodlieha režimu zákona a neuplatní sa pri ňom postup podľa jeho ustanovení (napr. osoba nemôže od spotrebiteľa vyžadovať súčinnosť, nemusí odmietnuť návrh na mimosúdne riešenie sporu vo vymedzených prípadoch, atď.).

Z pôsobnosti zákona sú vylúčené aj služby všeobecného záujmu, ktoré sú poskytované bezodplatne. Ide najmä o služby poskytované orgánmi samosprávy či verejnoprávnymi inštitúciami, napr. oprava ciest, poskytovanie verejného osvetlenia, odstraňovanie snehu, výrub a úprava drevín, atď. Postup podľa zákona sa neuplatní ani na spory, ktoré súvisia s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (napr. stravovanie počas poskytovania zdravotnej starostlivosti, doprava, atď.). Rovnako nemožno zákon aplikovať na spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského alebo ďalšieho vzdelávania verejnou alebo štátnou vysokou školou. To však neznamená, že osoba zapísaná v zozname ako subjekt nemôže sprostredkovať aj riešenie týchto druhov sporov. Rozdiel však bude spočívať v tom, že v prípade týchto druhov sporov pôjde o mimosúdne riešenie sporov mimo režimu zákona a zákon sa na tieto prípady nebude vzťahovať.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov predstavuje len jeden zo spôsobov mimosúdneho riešenia sporov, ktorý môžu spotrebiteľia využiť pri riešení svojho sporu s predávajúcim. Spotrebiteľia majú aj naďalej možnosť riešiť spor v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo pomocou mediátora podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Ak však o určitom spore rozhodol rozhodcovský súd alebo bola uzavretá dohoda o mediácii, v danej veci už nie je možné uskutočniť ARS.

Pojmy spotrebiteľ a predávajúci majú v prípade ARS rovnaký obsah, aký vyplýva zo 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.

## ČASŤ II ŽIADOSŤ O ZÁPIS DO ZOZNAMU

### Článok 1 Všeobecne o žiadosti o zápis do zoznamu

Žiadosť o zápis do zoznamu môže ministerstvu podať:

1. právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa (napr. spotrebiteľské združenie),
2. komora zriadená zákonom, alebo
3. záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb (v zmysle § 20f a nasl. Občianskeho zákonníka).

Ministerstvo zapíše do zoznamu ku dňu 1. februára 2016 tých žiadateľov, ktorí splnia zákonné podmienky a ktorí mu doručia úplnú žiadosť **najneskôr 20. januára 2016**. Ak bude úplná žiadosť o zápis do zoznamu doručená ministerstvu po 20. januári 2016 a žiadateľ splní

podmienky ustanovené zákonom, ministerstvo rozhodne o zápise do zoznamu najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia úplnej žiadosti o zápis do zoznamu.

Ak sa na účely preukázania rozhodných skutočností vyžaduje predloženie kópie určitého dokladu alebo dokumentu, rozumie sa tým predloženie obyčajnej kópie, t. j. táto kópia nemusí byť úradne osvedčená.

## **Článok 2**

### **Náležitosti žiadosti o zápis do zoznamu**

Žiadosť o zápis do zoznamu musí obsahovať náležitosti ustanovené v § 4 zákona. **Odporúčaný vzor žiadosti o zápis do zoznamu je uvedený v prílohe č. 1.**

Zákon dáva žiadateľovi možnosť zamerať svoju činnosť len na určité druhy sporov. Ak sa žiadateľ rozhodne, že nebude riešiť všetky druhy sporov, **v žiadosti uvedie tie druhy sporov, ktoré chce v rámci svojej činnosti riešiť**. Žiadateľ môže druhy sporov vymedziť aj negatívne, t. j. v žiadosti uvedie, na ktoré spory sa jeho príslušnosť nevzťahuje. V takom prípade bude mať povinnosť riešiť všetky ostatné druhy sporov. Žiadateľ však nemôže ako druhy sporov, ktoré bude riešiť, určiť výhradne vnútroštátne spory s vylúčením sporov cezhraničných.

Pri formulovaní druhov sporov, na ktoré bude obmedzená príslušnosť žiadateľa, môže žiadateľ použiť vlastnú kvalifikáciu, inšpirovať sa môže napr. klasifikáciou tovarov a služieb uvedenou v prílohe č. 1 nariadenia Komisie (ES) č. 1749/96 z 9. septembra 1996 o počiatočných vykonávacích opatreniach nariadenia Rady (ES) č. 2494/95 o harmonizovaných indexoch spotrebiteľských cien. Žiadateľ môže využiť aj klasifikáciu uvedenú v tomto odporúčaní a rozdeliť druhy spotrebiteľských sporov na spory vzniknuté v oblasti:

- sieťových odvetví (spory týkajúce sa dodávky elektriny, plynu, tepla, pitnej vody a odvádzania odpadovej vody),
- elektronických komunikácií a poštových služieb (spory spotrebiteľov s mobilnými operátormi, poskytovateľmi internetového pripojenia, satelitného a káblového vysielania a iných verejných služieb, ako aj spory s poskytovateľmi poštových služieb),
- finančných služieb (spory v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov, poisťovníctva, cenných papierov, ako aj spory s bankou, správcovskou spoločnosťou, dôchodkovou správcovskou spoločnosťou, doplnkovou dôchodkovou spoločnosťou a inštitúciou elektronických peňazí),
- služieb spojených s bývaním (spory so správcom bytového domu alebo spoločenstvom vlastníkov bytov a nebytových priestorov týkajúce sa vyúčtovania tepla, spotreby studenej vody, elektriny v spoločných priestoroch, upratovania domu, užívania výťahov, odvozu smetí, atď.)
- ostatné spory.

Aj v rámci týchto kategórií môže žiadateľ vymedziť vlastné subkategórie (napr. v oblasti finančných služieb bude žiadateľ riešiť len spory týkajúce sa spotrebiteľských úverov; žiadateľ bude riešiť všetky spory v oblasti finančných služieb s výnimkou sporov vyplývajúcich z poistenia, atď.). Určenie druhov sporov je teda plne na uvážení žiadateľa, ktorý však musí dbať na to, aby boli tieto druhy sporov vymedzené jasne a zrozumiteľne, a aby v prípade podania návrhu nemohli vzniknúť pochybnosti o tom, či ide o druh sporu, ktorý žiadateľ v rámci svojej činnosti rieši. Uvedené je dôležité najmä z dôvodu, že v zmysle § 13

ods. 2 zákona má subjekt povinnosť odmietnuť návrh v prípade, ak ide o druh sporu, ktorý nemá zapísaný v zozname.

Žiadateľ pri určovaní druhov sporov musí brať zreteľ tiež na skutočnosť, že osoby riešiace spory v jeho mene musia byť z odborného hľadiska spôsobilé zabezpečiť alternatívne riešenie tých druhov sporov, ktoré má žiadateľ podľa žiadosti riešiť.

**Žiadateľ musí v žiadosti identifikovať minimálne dve fyzické osoby, ktoré budú v jeho mene riešiť spory.** Ak je dĺžka ich funkčného obdobia limitovaná (napr. pracovný pomer na určitú dobu, časovo vymedzené obdobie členstva v právnickej osobe), v žiadosti uvedie aj dátum, dokedy budú tieto osoby vykonávať ARS. Žiadateľ môže určiť aj viac ako dve poverené osoby, ktoré spĺňajú predpoklady vyžadované zákonom.

### **Článok 3** **Prílohy žiadosti o zápis do zoznamu**

Poverené osoby musia spĺňať predpoklady ustanovené v § 8 ods. 2 a 3 zákona. Vyžaduje sa **spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu**, ktorá sa preukazuje **čestným vyhlásením, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 2.**

**Bezúhonnosť** podľa § 8 ods. 4 zákona sa preukazuje **výpisom z registra trestov, ktorý nesmie byť starší ako tri mesiace.**

**Dôveryhodnosť** podľa § 8 ods. 6 zákona sa preukazuje **čestným vyhlásením, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 2.** Ministerstvo nezapíše do zoznamu ani fyzickú osobu, o ktorej sú dôvodné pochybnosti, že bude povinnosti spojené s ARS plniť čestne a svedomito. Tieto pochybnosti môžu byť vyvolané predchádzajúcou účasťou tejto osoby na porušovaní predpisov na ochranu spotrebiteľa či iných predpisov, resp. inými skutočnosťami, ktoré danú fyzickú osobu z pôsobenia vo funkcii poverenej osoby diskvalifikujú (napr. negatívny postoj k ochrane spotrebiteľa, atď.). Ďalším dôvodom, prečo ministerstvo nezapíše do zoznamu fyzickú osobu, je jej predošlé pôsobenie ako osoby uskutočňujúcej ARS podľa zákona, počas ktorého jej bolo preukázané porušenie povinnosti postupovať pri riešení sporu nestranne alebo nezávisle.

Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka, resp. vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v inom študijnom odbore a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov sa preukazujú odborným životopisom s prehľadom ukončeného vzdelania a odbornej praxe (z ktorého vyplýva, v akom období a aké činnosti v oblasti riešenia sporov daná osoba vykonávala), kópiou dokladu o najvyššom dosiahnutom vzdelaní, kópiou potvrdenia o zápise do zoznamu rozhodcov, kópiou osvedčenia o zápise do registra mediátorov, pracovným posudkom, potvrdením o zamestnaní alebo iným dokladom, ktorým možno preukázať odbornú prax v oblasti riešenia sporov.

Zákon zároveň vyžaduje, aby **poverená osoba bola so žiadateľom v pracovnoprávnom vzťahu alebo jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.** Splnenie podmienky pracovnoprávneho vzťahu sa preukazuje **čestným vyhlásením, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 2.** Ak ide o osobu, ktorá zastáva funkciu štatutárneho orgánu, túto skutočnosť preukazuje výpisom z registra občianskych združení, výpisom z registra záujmových združení právnických osôb alebo iným dokladom preukazujúcim

zastávanie tejto funkcie. Členstvo v právnickej osobe sa preukazuje členským preukazom, dokladom preukazujúcim zápis do zoznamu vedenom komorou zriadenou zákonom, atď.

V prípade, že ARS je poverenou osobou uskutočňované bezodplatne, v záujme zabezpečenia stability právneho vzťahu medzi žiadateľom a poverenou osobou sa dôrazne odporúča uzatvoriť s takouto osobou zmluvu o dobrovoľníckej činnosti (§ 6 ods. 2 zákona č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov), ktorej kópiu žiadateľ priloží k žiadosti.

Zákon nevyklučuje možnosť žiadateľa poveriť riešením sporov samostatne zárobkovo činnú osobu prostredníctvom uzatvorenia dohody o spolupráci, táto osoba však musí zároveň spĺňať zákonnú podmienku stanovenú v § 8 ods. 3 zákona, t. j. musí byť členom, štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu žiadateľa.

Obligatórnou prílohou žiadosti o zápis do zoznamu je aj **správa o činnosti za predchádzajúci rok**. Správa by mala preukazovať, že žiadateľ sa aktívne venoval riešeniu sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi. Žiadateľ uvedie najmä počet riešených podnetov, najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú, priemerné trvanie riešenia prípadov, úspešnosť riešených prípadov, atď.

Žiadateľ musí k žiadosti pripojiť aj podrobné **pravidlá ARS**, ktoré bude uplatňovať pri riešení sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi. Tieto pravidlá obsahujú podrobnosti postupu riešenia sporov pred žiadateľom. Pravidlá konkretizujú ustanovenia zákona o postupe subjektu, poverených osôb a strán sporu pri uskutočňovaní ARS. Môžu obsahovať napr. ustanovenia o spôsobe komunikácie, poskytovaní potrebnej súčinnosti, spôsobe pridelovania návrhov, náležitostiach dohody o vyriešení sporu či odôvodneného stanoviska.

Obsah pravidiel v prevažnej miere závisí od uváženia žiadateľa, ich ustanovenia však musia zabezpečovať rovnosť spotrebiteľa a predávajúceho a poskytovať im rovnocenné a dostatočné možnosti na uplatňovanie ich práv a na zúčastnenie sa procesu ARS. Pravidlá nemôžu byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, predovšetkým so zákonom. V súlade s ustanovením § 10 ods. 1 písm. g) zákona musia byť pravidlá ARS zverejnené na webovom sídle subjektu. Obligatórnou náležitosťou pravidiel je informácia, **či žiadateľ bude uskutočňovať alternatívne riešenie sporov bezodplatne alebo za poplatok**.

**Žiadateľ v pravidlách môže špecifikovať situácie, kedy je oprávnený odmietnuť návrh podaný spotrebiteľom.** Môže však ísť len o prípady uvedené v § 13 ods. 4 zákona (všetky alebo len niektoré z nich). Pokiaľ si žiadateľ v pravidlách takúto možnosť odmietnuť návrh nevyhradí, v ARS bude musieť pokračovať, aj keď nastane niektorá zo situácií špecifikovaných v § 13 ods. 4 zákona. Ak si žiadateľ v pravidlách vyhradí právo odmietnuť návrh na začatie ARS v určitých prípadoch, nie je týmto vymedzením viazaný, t. j. aj ak pôjde o jednu z uvedených situácií, nemusí návrh odmietnuť a môže pokračovať vo vedení ARS.

Pravidlá zároveň musia určovať **jazyk, v ktorom bude možné viesť ARS pred žiadateľom**. Žiadateľ môže uviesť len tie jazyky, ktoré poverené osoby ovládajú na takej úrovni, aby v ňom dokázali efektívne komunikovať so stranami sporu a zabezpečiť plynulé vedenie ARS (malo by ísť minimálne o úroveň B2 podľa Spoločného európskeho referenčného rámca pre jazykové znalosti). Je predovšetkým v záujme žiadateľa overiť jazykové znalosti poverených osôb a vyhnúť sa tak situácii, keď subjekt po podaní návrhu nebude schopný zabezpečiť alternatívne riešenie sporu z dôvodu sťaženej komunikácie poverených osôb a strán sporu.

Zákon tiež vyžaduje priloženie **kópie zápisu do príslušného registra**. Právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa k žiadosti pripojí výpis z registra občianskych združení, v ktorom je ako predmet jej činnosti uvedená ochrana spotrebiteľa. Záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb k žiadosti pripojí výpis z registra záujmových združení právnických osôb.

Pokiaľ ide o **popis organizačnej štruktúry žiadateľa**, žiadateľ uvedie orgány, ktoré má zriadené. Ak nemá zriadené orgány, v žiadosti identifikuje štatutárny orgán oprávnený konať v mene žiadateľa. Žiadateľ so zložitejšou organizačnou štruktúrou v prílohe žiadosti v rámci popisu organizačnej štruktúry vymedzí postavenie poverených osôb ako oddelenej organizačnej jednotky, štatútom alebo iným interným aktom určenej na uskutočňovanie ARS.

Prílohou žiadosti sú aj ďalšie dokumenty a doklady preukazujúce splnenie podmienok vyžadovaných zákonom. Žiadateľ musí potvrdiť, že má **dostatočné technické a administratívne vybavenie** na uskutočňovanie ARS. Pôjde predovšetkým o vybavenie kancelárie, telefón, počítač, tlačiareň, kopírku, skener, kancelárske potreby, atď. Žiadateľ je tiež povinný preukázať zriadenie a pravidelnú údržbu a aktualizáciu webového sídla. Na tento účel v žiadosti uvedie adresu webového sídla, ktoré prevádzkuje.

Žiadateľ na účely zápisu tiež preukazuje, že je **dostatočne odborne, organizačne a personálne spôsobilý** zabezpečiť riešenie vnútroštátnych, ale aj cezhraničných sporov, vrátane riešenia tých druhov sporov, ktoré bude podľa údajov uvedených v žiadosti riešiť. Organizačná spôsobilosť predpokladá okrem iného zabezpečenie zodpovedajúcich priestorov (kancelária vo vlastníctve alebo nájme subjektu, atď.), ktoré umožňujú kontakt s predávajúcim a spotrebiteľom. Personálna a odborná spôsobilosť sa zabezpečuje výberom vhodných poverených osôb s odbornými vedomosťami, skúsenosťami, jazykovými znalosťami a osobnostnými vlastnosťami, ktoré sa preukazujú predovšetkým profesijným životopisom, dokladom o najvyššom dosiahnutom vzdelaní a ďalšími dokladmi (jazykové a iné certifikáty, osvedčenia, potvrdenia o absolvovaní vzdelávacích a iných kurzov, atď.)

Žiadateľ tiež musí preukázať, že **disponuje osobitne určenými finančnými prostriedkami** na plnenie povinností ustanovených v zákone. Činnosť žiadateľa môže byť financovaná z dotácií poskytovaných štátnymi alebo samosprávnymi orgánmi, z grantových programov, členských príspevkov, darov, poukázaním sumy do výšky 2 % zaplatenej dane z príjmov, atď. Ak sú žiadateľovi poskytnuté dary zo strany podnikajúcich fyzických a právnických osôb, nesmie to mať vplyv na jeho nezávislosť a nestrannosť pri riešení sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi.

Žiadateľ preukáže splnenie podmienky osobitne určených prostriedkov existenciou osobitného bankového účtu, ktorého bankové spojenie uvedie v žiadosti. Ak žiadateľ nemá zriadený osobitný bankový účet, v žiadosti uvedie bankové spojenie všeobecného účtu, ktorý nie je určený výlučne na financovanie činností súvisiacich s ochranou práv a právom chránených záujmov spotrebiteľov. V takom prípade je povinný zabezpečiť, aby mechanizmus pridelovania finančných prostriedkov nevzbudzoval pochybnosti o tom, že toto pridelovanie nie je závislé od výsledku ARS (napr. určenie fixnej sumy rozpočtu, určenie sumy percentuálnym podielom z členských príspevkov, atď.).

Žiadateľ zároveň uvedie, akým spôsobom bude tvorený rozpočet vyčlenený na ARS. Ide o informáciu o predpokladaných zdrojoch príjmov, žiadateľ nemusí preukazovať existenciu

prostriedkov na účte, rovnako ako nemusí predložiť podpísané darovacie zmluvy či zmluvy o poskytnutí dotácie.

Subjekt nie je povinný vyplácať osobe za vedenie ARS odmenu, poverená osoba môže riešiť spory aj bezodplatne. Ak však subjekt poverenej osobe za riešenie sporov poskytuje finančné prostriedky, systém odmeňovania musí nastaviť takým spôsobom, ktorý nebude závisieť od priebehu alebo výsledku ARS, čím sa má zabezpečiť nezávislosť a nestrannosť poverenej osoby (napr. fixná mesačná alebo hodinová odmena, odmena závislá od počtu pridelených prípadov).

Žiadateľ musí zaviesť **systém opatrení na zabezpečenie odbornej úrovne poverených osôb**. Systém opatrení zahŕňa najmä zabezpečovanie pravidelného vzdelávania poverených osôb v oblasti predpisov na ochranu spotrebiteľa a iných predpisov používaných pri riešení sporu v závislosti od druhov sporov, ktoré bude žiadateľ riešiť. Súčasťou tohto systému môže byť plán účasti na školeniach a seminároch, plán jazykového vzdelávania, plán účasti na konferenciách, pravidelné preverovanie vedomostí poverených osôb, atď. Ministerstvo bude pravidelne organizovať pre poverené osoby **bezodplatné školenia** s cieľom prispieť k zvyšovaniu ich odbornej spôsobilosti.

### ČASŤ III POVINNOSTI SUBJEKTOV

#### Článok 1 Všeobecné povinnosti subjektov

Subjekt sa svojou účasťou na systéme ARS zaväzuje k dodržiavaniu povinností stanovených v zákone. Jedným z hlavných cieľov úpravy je dosiahnutie vysoko kvalitného a profesionálneho postupu poverených osôb pri riešení sporu. Z toho dôvodu zákon ustanovuje presné podmienky, ktoré musí takáto osoba spĺňať a subjekt je povinný dbať o ich dodržiavanie počas celého obdobia. Ak subjekt nedodrží **podmienku najmenej dvoch poverených osôb vykonávajúcich ARS v mene subjektu v danom čase**, musí informovať ministerstvo a nedostatok odstrániť v súlade s § 9 ods. 2 a 3 zákona. Pokiaľ sa z objektívnych príčin subjektu nepodarí poveriť riešením vhodnú osobu do 30 dní (napr. z dôvodov zdravotných), je možné požiadať ministerstvo o predĺženie lehoty.

#### Článok 2 Zverejňovanie informácií na webovom sídle

Paragraf 10 zákona rieši povinnosť subjektu zverejniť informácie na webovom sídle. Dôležitá je najmä informácia, že subjekt je **zapísaný v zozname** vedenom ministerstvom. Pri tejto informácii sa odporúča uviesť aj odkaz (hypertextové prepojenie) na webové sídlo ministerstva, kde je zoznam zverejnený (resp. na webové sídlo Európskej komisie, kde sa rovnaký zoznam takisto nachádza). Informáciu o tom, že subjekt požiadal o vyčiarknutie je potrebné zverejňovať aj vzhľadom na to, že ide o dôvod odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenie sporu.

Informáciu o prípadnom **členstve v nadnárodnej organizácii**, ktorá sa zaoberá cezhraničným ARS, je subjekt povinný uvádzať na webovom sídle. Ide o organizácie ako napr. sieť FIN-NET, ktorej členovia mimosúdne riešia spotrebiteľské spory v oblasti finančných služieb.

Členstvo v takejto organizácii sa považuje za prínosné a užitočné, keďže okrem rýchleho nasmerovania spotrebiteľov na subjekt, ktorý im pomôže ich problém vyriešiť, ide o možnosť pre členov vymieňať si skúsenosti a tzv. „best practices“.

Na webovom sídle subjekt zverejňuje aj **právne predpisy**, podľa ktorých subjekt postupuje pri riešení sporov. Ide hlavne o zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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, relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka týkajúce sa spotrebiteľských zmlúv a predpisy týkajúce sa druhov sporov, ktoré subjekt rieši ako napr. zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, atď.

### **Článok 3** **Výročná správa**

Subjekt je povinný každoročne vypracovať a zverejniť výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok, a to do 31. marca. To znamená, že pokiaľ bude subjekt zapísaný do zoznamu dňa 1. 3. 2016, prvú výročnú správu zverejní do 31. 3. 2017 a bude obsahovať údaje z obdobia 1. 3. 2016 – 31. 12. 2016.

Obsahom výročnej správy sú aj informácie o najčastejších nárokoch, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú a najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k sporom. Subjektu sa odporúča využiť návrh klasifikácie uvedený v tomto odporúčaní, ktorý je odvodený z Odporúčania Komisie z 12.5.2010 o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov.

#### **Klasifikácia najčastejších nárokov spotrebiteľov**

- oprava tovaru/služby
- dodanie tovaru/ poskytnutie služby
- výmena tovaru/opätovné poskytnutie služby
- zľava z ceny tovaru/služby
- odstúpenie od zmluvy a súvisiace nároky
- náhrada škody/vydanie bezdôvodného obohatenia
- uvedenie do stavu v súlade so zákonom

#### **Klasifikácia najčastejších skutočností, ktoré vedú k sporom**

- kvalita tovaru/služby
- dodanie tovaru/služby
- cena/fakturácia
- záruka
- nekalé obchodné praktiky
- zmluva/neprijateľné zmluvné podmienky
- bezpečnosť výrobkov
- diskriminácia



Výročná správa musí ďalej obsahovať informáciu o tom, z akých dôvodov subjekt odmietol návrhy spotrebiteľov a v akom podiele vzhľadom na prijaté návrhy. Pri uvádzaní dôvodov je nutné vychádzať zo zákonných dôvodov odmietnutia uvedených v § 13 ods. 2 a 4 zákona, takisto ako pri uvádzaní dôvodov ukončenia alternatívneho riešenia sporov pred dosiahnutím výsledku (§ 19 ods. 1 a § 20 ods. 1 písm. d) a e) zákona).

Ak subjekt disponuje informáciou o **následnom plnení výsledkov ARS**, a to najmä pokiaľ ide o plnenie súkromnoprávnej dohody spísanej poverenou osobou, výročná správa môže obsahovať aj takéto údaje. Pokiaľ má subjekt záujem zhromažďovať takéto informácie, môže napr. v rámci oznámenia o ukončení ARS vyzvať strany sporu (hlavne spotrebiteľa), aby subjekt následne informovali o plnení.

Vo výročnej správe je vytvorený priestor pre subjekt **ohodnotiť efektivitu ARS** a navrhnúť možné zlepšenia systému. Subjekt má možnosť uviesť ťažkosti a komplikácie, s ktorými sa počas ARS stretáva, návrhy na podporu, ktoré by zo strany ministerstva alebo Európskej komisie uvítal, prípadne ďalšie návrhy na zlepšenie systému ARS (vítané je uviesť aj nápad, ako problém v systéme či samotnom postupe ARS vyriešiť).

#### **Článok 4** **Iné povinnosti subjektu**

**Poskytovanie informácií** subjektom prebieha v prvom rade elektronicky, len v nevyhnutných prípadoch sa informácie podávajú hmotne (napr. na trvanlivom nosiči, v papierovej podobe). Ak subjekt žiada úhradu materiálnych nákladov vzniknutých pri poskytovaní informácií od žiadateľa o informácie, uvedené náklady musia byť preukázateľné.

Zákon obsahuje v prílohe **vzor formulára na podanie návrhu na začatie ARS**, ktorý má subjekt mať k dispozícii ako vo svojom sídle, tak aj na svojej webovej stránke. Subjekt má možnosť vypracovať si aj vlastný formulár, ktorý bude viac vyhovovať druhom sporov, ktoré rieši (napr. pri sporoch v oblasti sieťových odvetví pridať priestor na uvedenie čísla odberného miesta). Pokiaľ subjekt rieši aj spory vyplývajúce zo zmlúv uzatvorených prostredníctvom internetových obchodov (e-shopy), na svojej webovej stránke musí zverejniť odkaz na platformu riešenia sporov online (prípadne zverejniť aj informáciu, aké spory sa prostredníctvom platformy riešia).

Viesť **evidenciu** o riešených sporoch môže subjekt ako v hmotnej podobe, tak aj v podobe elektronickej. Pre lepšiu prehľadnosť a dostupnosť sa odporúča vytvoriť tabuľkový súbor, kde budú ku každému prípadu uvedené údaje požadované zákonom (a to aj v nadväznosti na kontrolu vykonávanú zamestnancami ministerstva).

**Platforma riešenia sporov online** je webová stránka, ktorá je prístupná spotrebiteľom, predávajúcim aj subjektom. Služi najmä na riešenie cezhraničných spotrebiteľských sporov plynúcich zo zmlúv uzatvorených online (avšak nie je vylúčené riešiť prostredníctvom platformy aj iné spotrebiteľské spory, napr. vnútroštátne, keďže podmienkou je možnosť online pripojenia sa oboch strán sporu do platformy). Spolu so zápisom do zoznamu bude subjekt registrovaný Európskou komisiou do platformy, a to na pokyn ministerstva. Subjektu budú pridelené prihlasovacie údaje. Prostredníctvom platformy spotrebiteľ zadá návrh vyplnením elektronického formulára, ktorý platforma odošle predávajúcemu. Pokiaľ sa spotrebiteľ a predávajúci na riešení nedohodnú, zvolia si subjekt, ktorý bude ich spor riešiť a platforma spor odošle tomuto subjektu.

**Európske spotrebiteľské centrum v SR** je kontaktným bodom na riešenie cezhraničných sporov online a tiež poskytuje pomoc spotrebiteľom v prípade cezhraničných sporov (tzn. aj sporov, ktoré nevznikli zo zmlúv uzatvorených online). Pokiaľ chce podať slovenský spotrebiteľ návrh napríklad voči predajcovi z Rakúska, obráti sa (resp. subjekt ho odporučí nech sa obráti) na Európske spotrebiteľské centrum v SR, ktoré spotrebiteľa nasmeruje na platformu a prípadne ho informuje, na ktorý zahraničný subjekt ARS sa má obrátiť.

Obdobne sa zahraničný spotrebiteľ, ktorý má spor so slovenským predávajúcim, môže obrátiť na slovenský subjekt ARS, ktorý je príslušný na riešenie konkrétneho sporu. Od subjektu sa teda vyžadujú jazykové znalosti do tej miery, aby bol schopný riešiť spor zahraničného spotrebiteľa v jazyku, v ktorom je podľa o ňom zapísaných údajov v zozname subjektov ARS možné viesť alternatívne riešenie sporu (napr. v anglickom jazyku). Pokiaľ ide o spor vyplývajúci zo zmluvy uzatvorenej online, pre uľahčenie komunikácie sa využije riešenie prostredníctvom platformy, ktorá obsahuje prekladací nástroj (napr. správu od spotrebiteľa z Rakúska je pomocou nástroja možné preložiť do jazyka, ktorý poverená osoba ovláda, aby tak mohla zistiť všetky skutočnosti týkajúce sa prípadu).

## **ČASŤ IV POSTUP PRI ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPORU**

### **Článok 1 Návrh**

Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu, z toho dôvodu je dôležité, aby mal subjekt jasne uvedené v zozname, ktorý vedie ministerstvo, druhy sporov, ktorými sa zaoberá. Náležitosti návrhu sú definované v zákone, pokiaľ však subjekt potrebuje k riešeniu aj iné podklady, má možnosť odporučiť spotrebiteľom priložiť k návrhu aj iné dokumenty (napr. pri sporoch s telefónnymi operátormi vyslovene odporučí spotrebiteľom zasielať aj zmluvu súvisiacu so sporom). Pokiaľ spotrebiteľ navštíví subjekt osobne za účelom podania návrhu na začatie ARS, poverená osoba vypracuje stručnú zápisnicu s uvedením všetkých potrebných skutočností, prípadne spotrebiteľovi poradí, aké dokumenty je potrebné k návrhu doložiť. Subjekt oznamuje všetky svoje výzvy v zmysle § 15 ods. 2 a 3 zákona stranám sporu spôsobom, aby bol tento postup subjektu pri riešení sporu preukázateľný (tzn. doporučené poštou alebo elektronicky e-mailom).

### **Článok 2 Odmietnutie návrhu**

Zákon stanovuje subjektom situácie, kedy sú návrh spotrebiteľa **povinné odmietnuť** a na druhej strane možnosti, kedy **návrh odmietnuť môžu**, ale nemusia. Je však nutné, aby si túto možnosť subjekt zvolil vopred a na svojom webovom sídle uviedol informáciu o tom, aké spory riešiť nebude na základe možnosti danej § 13 ods. 4 zákona. Neopodstatnenosť návrhu je dôvodom na odmietnutie sporu, pričom ide o návrhy, ktoré sú zjavne šikanózne, nemajú právny základ alebo sú opakované bez nových skutočností. Medzi dôvodmi, kedy subjekt odmietne návrh je aj skutočnosť, že subjekt požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu. Zákon uvádza tento dôvod za účelom zamedziť situácii, keď subjekt spor vyriešiť nestihne a spotrebiteľ bude musieť podávať svoj návrh na iný subjekt.

Ako je uvedené vyššie, subjekt sa môže zaviazat', že bude riešiť aj spory uvedené v § 13 ods. 4 zákona. Ide najmä o návrhy týkajúce sa sporov staršieho dátumu, návrhy s hodnotou sporu nižšou ako je stanovené v zákone alebo návrhy, pri ktorých je jasné, že subjekt by bol neprimerane zaťažovaný napríklad zložitým dokazovaním a návrh je preto vhodnejšie odporučiť priamo na súdne konanie.

### Článok 3 Súčinnosť

Dňom doručenia úplného návrhu príslušnému subjektu sa začína riešenie sporu, o čom subjekt strany sporu informuje. Predávajúcemu zašle aj výzvu, aby sa k návrhu vyjadril. Subjektom sa odporúča pripraviť si dokument (formulár), ktorý obsahuje poučenie aj oznámenie o začatí a konkrétne údaje postačí do formulára vpísať. Pokiaľ ide o povinnosť predávajúceho poskytovať **súčinnosť**, poverená osoba pred zasielaním výzvy predávajúcemu zváži, ktoré informácie potrebuje k posúdeniu prípadu, aby predávajúceho zbytočne nezaťažovala opakovaným zasielaním výziev (čo platí aj pri vyžadovaní súčinnosti tretej osoby v zmysle § 15 ods. 3 zákona). Vhodné je lehotu si dohodnúť dopredu napríklad telefonicky, kedy predávajúci určí, za aký čas bude schopný na výzvu odpovedať (pri určovaní lehoty sa zohľadní zložitosť prípadu). Pokiaľ predávajúci nespolupracuje, na výzvu neodpovie a v zmysle zákona je mu uložená sankcia, môže subjekt identifikačné údaje takéhoto **predávajúceho zverejniť na svojej webovej stránke (tzv. blacklist) najviac na 90 dní**. Ide o opatrenie, ktoré predstavuje východisko pre spotrebiteľov pri výbere dôveryhodného predávajúceho.

### Článok 4 Nestrannosť poverených osôb

Pri samotnom riešení sporu musí subjekt postupovať v zmysle zákona, musí prihliadať na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu, a to ako spotrebiteľ a tak aj predávajúceho. Postoj poverených osôb je nestranný a nezávislý, neuprednostňujú záujmy jednej strany pred záujmami strany druhej. Pokiaľ strana sporu namietne zaujatosť poverenej osoby, subjekt toto podozrenie preskúma a kladie dôraz na to, či strana sporu **nenamietla zaujatosť účelovo** s cieľom zmať riešenie sporu (napr. predávajúci bude namietat' zaujatosť, aby subjekt musel spor postúpiť na iný subjekt, resp. keď iný príslušný subjekt neexistuje, ukončí sa ARS). Pokiaľ však subjekt dospeje k odôvodnenému záveru, že je ohrozená nestrannosť a nezávislosť poverenej osoby, je povinný postupovať v zmysle ustanovenia § 16 ods. 5 zákona.

### Článok 5 Postup pri riešení ARS

Účelom novej úpravy je vytvoriť systém riešenia sporov, ktorý bude efektívny a rýchly. Poverené osoby intenzívne komunikujú s oboma stranami sporu za účelom zistenia všetkých relevantných skutočností, oslovujú ich telefonicky, aby od nich získali potrebné podklady čo najskôr (napr. pokiaľ požiadajú predávajúceho o vyjadrenie, a dajú mu lehotu 20 dní, v 19. deň mu zašlú krátky e-mail s pripomienkou). Musia sa snažiť zhodnotiť celkový stav pričom sa na spor pozerajú neutrálne bez toho, aby obhajovali záujmy ktorejkoľvek zo strán. Po zhodnotení sporu poverená osoba osloví obe strany s otázkou, ako by chceli spor uzavrieť. V prípade, že nejde o rovnaký návrh schodný pre obe strany, snaží sa poverená osoba nájsť

kompromis, ktorý je v súlade s právnymi predpismi. Strany sa snaží presvedčiť právnou argumentáciou, pričom zdôrazňuje výhody mimosúdnej dohody.

Pri riešení sporu sa odporúča využiť napríklad **metódu konciliácie**, keďže k osobnému stretnutiu strán sporu pravdepodobne dôjde len vo výnimočných prípadoch. Samotný konciliátor (v systéme alternatívneho riešenia sporov je to poverená osoba) sa snaží vyriešiť spor medzi stranami výmenou informácií medzi stranami, hľadaním kompromisu a možných ústupkov s cieľom zmieriť strany sporu. Sprostredkuje komunikáciu medzi stranami, pričom stredobodom je práve diskusia a hľadanie možných riešení, s ktorými súhlasia obidve strany. Cieľom poverenej osoby (konciliátora) je uzavretie dohody o vyriešení sporu, preto sa pokúša čas určený na vyriešenie sporu venovať jeho dosiahnutiu (napr. zasiela výzvy predávajúcemu, ktorý nespolupracuje, aj opakovane, a pokúša sa ho kontaktovať rôznymi spôsobmi, aby ho presvedčila o výhodách ARS). Poverená osoba by sa nemala uspokojiť s prvotným zamietavým stanoviskom predávajúceho k nároku spotrebiteľa, osobitne v prípade, ak sa domnieva, že negatívny postoj predávajúceho nemá oporu v právnych predpisoch alebo sa predávajúci snaží ustanovenia na ochranu spotrebiteľa obchádzať. Práve v týchto prípadoch by poverená osoba mala vyvinúť skutočné úsilie k tomu, aby predávajúceho upozornila na možné porušenie práv spotrebiteľa a motivovala ho k vyriešeniu problému prostredníctvom uzavretia dohody o vyriešení sporu.

Pokiaľ ide o lehotu určenú na vyriešení sporu, v zákone je uvedená možnosť subjektu ju predĺžiť, čo sa odporúča využiť v sporoch, ktoré vyžadujú vyjadrenia viacerých osôb, zdĺhavé zaobstaranie podkladov, atď. Predĺžiť lehotu je vhodné takisto v prípadoch, kedy je spor takmer vyriešený a k ukončeniu je potrebných už len niekoľko dní (napr. situácia, kedy je už po vzájomnej zhode strán spísaná dohoda a zostáva ju len podpísať stranami sporu).

Subjekt – oprávnená právnická osoba – môže stanoviť, že bude od spotrebiteľa požadovať **poplatok** za začatie ARS v sume do päť eur. Od predávajúceho poplatky žiadať nemôže; obidve strany sporu si hradia náklady ARS samostatne. V prípade uzavretia dohody sa však nevylučuje, aby si strany sporu medzi sebou dohodli aj náhradu nákladov.

## ČASŤ V UKONČENIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

### Článok 1 Dohoda o vyriešení sporu

Poverená osoba v momente, keď sa strany zhodli na kompromisnom riešení, spíše dohodu v zmysle zákona. V prípade, že ju následne jedna zo strán nebude plniť, môže predstavovať základ pre súdny spor, z toho dôvodu je potreba klásť dôraz na jej kvalitné vypracovanie. Ustanovenia dohody majú vždy základ v zákonoch, prípadne sa strany môžu dohodnúť na plneniach, ktoré zo zákona priamo nevyplývajú, avšak takáto dohoda musí byť uzatvorená bez nátlaku a na základe dobrovoľnosti strán ustúpiť, resp. poskytnúť alebo vykonať niečo nad rámec zákona (napr. predávajúci vykoná bezodplatnú opravu po uplynutí záručnej doby). Návrh dohody následne zasiela subjekt stranám sporu, a to v podobe, ktorú si vopred dohodnú. Strany sporu musia odsúhlasené znenie dohody podpísať na jej listinnej podobe (text dohody nemôže byť pozmenený oproti odsúhlasenému zneniu), a zaslať poštou, alebo listinnú podobu podpísať, oskenovať a zaslať subjektu elektronickými prostriedkami (napríklad e-mailom).

## **Článok 2**

### **Odôvodnené stanovisko**

Ide o nezáväzný dokument, ktorý obsahuje právnu argumentáciu spolu s relevantnými ustanoveniami právnych predpisov, ktoré môžu pre spotrebiteľa slúžiť ako podklad k návrhu na začatie súdneho konania vo veci, ktorá bola predmetom alternatívneho riešenia sporu. Nejde o záväzný podklad, ale o podporný dokument pre spotrebiteľa. Nakoľko tento dokument môže byť využitý spotrebiteľom v súdnom konaní, je osobitne dôležité, aby odôvodnené stanovisko bolo vypracované na vysoko odbornej úrovni a okrem uvedenia obligatórnych zákonných náležitostí obsahovalo aj všetky ďalšie relevantné skutočnosti, ktoré subjekt zistil pri ARS a ktoré môžu byť nápomocné pri následnom presadzovaní práv spotrebiteľa v súdnom konaní.

## **ČASŤ VI**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

#### **Článok 1**

System alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona bude fungovať odo dňa 1. februára 2016.

#### **Prílohy:**

**Príloha č. 1:** Vzor žiadosti o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov

**Príloha č. 2:** Vzor čestného vyhlásenia osoby navrhovanej za poverenú fyzickú osobu o splnení predpokladov podľa § 8 ods. 2 a 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

**Príloha č. 3:** Vzor súhlasu so spracúvaním osobných údajov

## Žiadosť o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov

<b>Názov žiadateľa</b>	
<b>Sídlo</b>	
<b>Adresa na doručovanie</b>	
<b>Elektronická adresa</b>	
<b>Telefonický kontakt</b>	
<b>IČO (ak bolo pridelené)</b>	
<b>Štatutárny orgán</b>	
<b>Bankové spojenie</b>	
<b>Druh žiadateľa</b>	<input type="checkbox"/> právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa <input type="checkbox"/> komora zriadená zákonom <input type="checkbox"/> záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb
<b>Adresa webového sídla</b>	
<b>Druhy spotrebiteľských sporov, ktoré bude žiadateľ riešiť</b>	<input type="checkbox"/> žiadateľ bude riešiť všetky druhy sporov <input type="checkbox"/> žiadateľ bude riešiť všetky druhy sporov s výnimkou sporov:  <input type="checkbox"/> žiadateľ bude riešiť výlučne tieto druhy sporov:
<b>Fyzické osoby, ktoré budú riešiť spory v mene žiadateľa</b>	
<b>Meno, priezvisko, titul</b>	
<b>Dĺžka funkčného obdobia</b>	<input type="checkbox"/> nie je obmedzená <input type="checkbox"/> funkčné obdobie sa končí dňa .....
<b>Spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu</b>	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie
<b>Bezúhonnosť</b>	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie
<b>Dôveryhodnosť</b>	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie
<b>Vzdelanie a odborná prax</b>	<input type="checkbox"/> vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka <input type="checkbox"/> vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov
<b>Vzťah k žiadateľovi</b>	<input type="checkbox"/> pracovnoprávny vzťah

	<input type="checkbox"/> člen / štatutárny orgán / člen štatutárneho orgánu
<b>Meno, priezvisko, titul</b>	
<b>Dĺžka funkčného obdobia</b>	<input type="checkbox"/> nie je obmedzená <input type="checkbox"/> funkčné obdobie sa končí dňa .....
<b>Spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu</b>	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie
<b>Bezúhonnosť</b>	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie
<b>Dôveryhodnosť</b>	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie
<b>Vzdelanie a odborná prax</b>	<input type="checkbox"/> vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka <input type="checkbox"/> vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov
<b>Vzťah k žiadateľovi</b>	<input type="checkbox"/> pracovnoprávny vzťah <input type="checkbox"/> člen / štatutárny orgán / člen štatutárneho orgánu

V ..... dňa .....

(podpis)

.....  
Meno a priezvisko konajúcej osoby  
funkcia

Príloha č. 2: Vzor čestného vyhlásenia osoby navrhovanej za poverenú fyzickú osobu o splnení predpokladov podľa § 8 ods. 2 a 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

## ČESTNÉ VYHLÁSENIE

Podpísaný/á

Meno, priezvisko, titul: .....

Dátum narodenia: .....

Rodné číslo: .....

Štátna príslušnosť: .....

Adresa trvalého bydliska: .....

čestne vyhlasujem tieto skutočnosti:

1. Mám spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu.

2.<sup>1</sup> So žiadateľom o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov \_\_\_\_\_ (uvedie sa názov, sídlo žiadateľa a IČO, ak bolo pridelené) mám uzavretú pracovnú zmluvu / dohodu o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru / zmluvu o dobrovoľníckej činnosti<sup>2</sup>.

3. Nebol/a som na základe disciplinárneho rozhodnutia alebo za porušenie právnych predpisov odvolaný/á z funkcie sudcu, odvolaný/á z funkcie prokurátora, zbavený/á výkonu funkcie súdneho exekútora, zbavený/á notárskeho úradu, vyčiarknutý/á zo zoznamu spotrebiteľských rozhodcov, zoznamu správcov, ktorí vykonávajú správcovskú činnosť, zoznamu správcov, ktorí spravujú bytové domy, zoznamu znalcov, tlmočníkov a prekladateľov, zoznamu audítorov, zoznamu daňových poradcov, zoznamu patentových zástupcov alebo zo zoznamu advokátov, euroadvokátov, zahraničných advokátov, medzinárodných advokátov alebo vyčiarknutý/á zo zoznamu advokátskych koncipientov, exekútorských koncipientov, notárskych kandidátov alebo notárskych koncipientov.

4. Nebol/a som počas posledných piatich rokov ako fyzická osoba podnikateľ právoplatne sankcionovaný/á orgánom dozoru za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa a nezastával/a som funkciu štatutárneho orgánu právnickej osoby v čase, keď bola právnická osoba sankcionovaná orgánom dozoru za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

V ..... dňa .....

.....  
Podpis

<sup>1</sup> Tento bod sa uvedie len v prípade, že osoba preukazuje pracovnoprávny vzťah k žiadateľovi alebo výkon dobrovoľníckej činnosti.

<sup>2</sup> Nehodiace sa preškrtnite.



## SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Podpísaný/á

Meno, priezvisko, titul: .....

Adresa trvalého bydliska: .....

týmto udeľujem v zmysle § 11 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) **Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky, Mierová 19, 827 15 Bratislava 212, IČO: 00686832** (ďalej len „prevádzkovateľ“) súhlas so spracúvaním mojich osobných údajov v rozsahu údajov uvedených v žiadosti o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov a v prílohách k tejto žiadosti (čestné vyhlásenie, odborný životopis, doklad o najvyššom dosiahnutom vzdelaní, ďalšie doklady a prílohy).

Osobné údaje sa poskytujú na účely môjho zápisu ako fyzickej osoby oprávnenej viesť alternatívne riešenie sporov do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného prevádzkovateľom (ďalej len „zoznam“).

Súhlas udeľujem na dobu trvania konania o žiadosti o zápis do zoznamu a na dobu 6 mesiacov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o zamietnutí žiadosti o zápis do zoznamu. V prípade zápisu do zoznamu súhlas udeľujem na dobu trvania môjho zápisu ako fyzickej osoby oprávnenej viesť alternatívne riešenie sporov v zozname. Súhlas je možné kedykoľvek u prevádzkovateľa odvolať zaslaním žiadosti na adresu sídla prevádzkovateľa.

Zároveň potvrdzujem, že som bol/a poučený/á o právach dotknutej osoby podľa § 28 a § 29 zákona o ochrane osobných údajov.

V ..... dňa .....

.....  
Podpis

## **Poučenie o právach dotknutej osoby podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

1. Dotknutá osoba má v zmysle § 28 zákona o ochrane osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od prevádzkovateľa vyžadovať

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
- b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod zákona o ochrane osobných údajov; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28 ods. 5 zákona o ochrane osobných údajov je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
- g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

2. Právo dotknutej osoby podľa odseku 1 písm. e) a f) možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.

3. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u prevádzkovateľa namietať voči

- a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
- b) využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
- c) poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona o ochrane osobných údajov na účely priameho marketingu.

4. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) zákona o ochrane osobných údajov vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, prevádzkovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

5. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u prevádzkovateľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu prevádzkovateľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných

údajov. Dotknutá osoba má právo žiadať prevádzkovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom prevádzkovateľ je povinný žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia prevádzkovateľ informuje dotknutú osobu v lehote podľa § 29 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov prevádzkovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke dotknutej osoby, alebo ak prevádzkovateľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.

#### 6. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo

- a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa zákona o ochrane osobných údajov; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
- b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis dotknutej osoby; kópiu zápisnice je prevádzkovateľ povinný odovzdať dotknutej osobe,
- c) u sprostredkovateľa podľa písmena a) alebo písmena b), je ten povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu.

7. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať úradu návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

8. Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca.

9. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa zákona o ochrane osobných údajov, môže uplatniť blízka osoba.

#### **Poskytnutie informácií dotknutej osobe podľa § 29 zákona o ochrane osobných údajov:**

1. Žiadosť dotknutej osoby podľa § 28 ods. 1 písm. a) až c), e) až h) a ods. 3 až 5 zákona o ochrane osobných údajov vybaví prevádzkovateľ bezplatne.

2. Žiadosť dotknutej osoby podľa § 28 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane osobných údajov vybaví prevádzkovateľ bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie dotknutej osobe, ak osobitný zákon neustanovuje inak.

3. Prevádzkovateľ je povinný písomne vybaviť žiadosť dotknutej osoby podľa predchádzajúcich odsekov 1 a 2 najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.