

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

(ARS)

Od 1. februára 2016 funguje na Slovensku nový systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vytvorený [zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov](#) (ARS).

Kto rieši spotrebiteľské spory?

Sieť subjektov zapísaných v [zozname](#), na ktoré sa v prípade problému s predávajúcim môžu spotrebiteľia obrátiť v prípade, že majú problém so zakúpeným výrobkom alebo službou. Subjekty riešia spor mimosúdne, proces je menej formálny, pričom však musia dodržať postup upravený v zákone.

Zákon sa zaviazali dodržiavať práve subjekty zapísané v [zozname](#). Popri týchto „notifikovaných/certifikovaných“ subjektoch zapísaných v zozname však existujú aj iné osoby (fyzické aj právnické), ktoré riešia spotrebiteľské spory alternatívne resp. mimosúdne. Pokiaľ však tieto osoby nie sú zapísané v zozname, nemusia zákon o ARS dodržiavať a napríklad predávajúci nie sú uvedeným zákonom zviazaní poskytovať im súčinnosť. Z toho dôvodu odporúčame vždy si overiť, či figuruje daná osoba v [zozname](#).

Aký je postup pri ARS?

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho **so žiadosťou o nápravu**. Ak na túto žiadosť predávajúci do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie ARS obrátiť sa príslušný subjekt.

Subjekt návrh preskúma, aby zistil, či môže začať ARS alebo či **návrh odmietne** na základe dôvodov, ktoré má stanovené v pravidlách ARS. O odmietnutí subjekt spotrebiteľa informuje.

Po začatí ARS subjekt kontaktuje obe strany sporu a snaží sa spor medzi nimi vyriešiť, a to hľadaním kompromisov tak, aby boli dodržané práva dotknutých osôb. Pri ARS subjekt v záujme čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu oslovuje strany sporu najmä elektronicky alebo telefonicky; subjekt by mal spor vyriešiť do **90 dní** (pri zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty).

Ako sa ukončuje ARS?

Cieľom ARS je nájsť kompromisné riešenie pre strany sporu a dopomôcť im tak k uzavretiu **súkromnoprávnej dohody**.

Pokiaľ sa však strany sporu nedohodnú, avšak je porušenie práv spotrebiteľa zjavné, subjekt vypracuje pre spotrebiteľa odôvodnené stanovisko, kde mu objasní jeho práva a ktoré mu môže poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.