

# **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**

Továrenská 7, P.O. BOX 40, 828 55 Bratislava 24

---

## **Podrobné pravidlá**

**pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

**O B S A H:**

|  |    |
|--|----|
| Čl. 1 Úvodné ustanovenia.....                                  | 2  |
| Čl. 2 ARS.....   | 2  |
| Čl. 3 Predmet ARS .....  | 3  |
| Čl. 4 Práva a povinnosti úradu ako subjektu ARS .....          | 3  |
| Čl. 5 Práva a povinnosti účastníkov sporu a tretích osôb ..... | 5  |
| Čl. 6 Návrh na začatie ARS .....                               | 6  |
| Čl. 7 Odmietnutie návrhu na začatie ARS .....                  | 7  |
| Čl. 8 Začatie ARS .....  | 7  |
| Čl. 9 Postup ARS.....  | 8  |
| Čl. 10 Ukončenie ARS .....                                     | 9  |
| Čl. 11 Ukončenie ARS dohodou o vyriešení sporu.....            | 9  |
| Čl. 12 Ukončenie ARS odôvodneným stanoviskom.....              | 10 |
| Čl. 13 Ukončenie ARS odložením návrhu.....                     | 11 |
| Čl. 14 Doručovanie .....                                       | 11 |
| Čl. 15 Záverečné ustanovenia .....                             | 12 |

**Čl. 1  
Úvodné ustanovenia**

1. Alternatívne riešenie sporov (ďalej len „ARS“) je novým inštitútom, ktorý vyplýva z aproximácie ustanovení nového regulačného rámca Európskej únie pre oblasť mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, upravenú smernicou EP 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) a z článku 34 Smernice č. 2002/22/ES zo 7. marca 2002 o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (smernica univerzálnej služby). Tento inštitút nie je ďalšou inštanciou reklamačného alebo odvolacieho konania.
2. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) ako národný regulátor a cenový orgán chráni záujmy užívateľov, a preto má konanie úradu ako regulačnej autority maximálne prispieť k spravodlivému urovnaniu sporov predložených užívateľmi, ktorí sú spotrebiteľmi podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“). Podľa § 75 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o EK“) sa ARS spravuje podľa zákona o ARS, ak zákon o EK neustanovuje inak. V zmysle § 13 ods. 2 písm. e) zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o PS“) vykonáva úrad v oblasti poskytovania poštových služieb ARS podľa zákona o ARS.

**Čl. 2  
ARS**

ARS je postup úradu podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom<sup>1</sup> (účastník podľa § 5 ods. 4 zákona o EK, ktorý je FO

<sup>1</sup> Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (§ 2 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov), zamestnania alebo povolania (napr. zákon Slovenskej národnej rady č. 138/1992 Zb. o autorizovaných architektoch a autorizovaných stavebných inžinieroch v znení neskorších predpisov, zákon č. 586/2003 Z. z. o

– nepodnikateľom, alebo užívateľ podľa § 2 ods. 5 zákona o PS, ktorý je FO – nepodnikateľom) a predávajúcim<sup>2</sup> (podnik podľa § 5 ods. 1 zákona o EK alebo poštový podnik podľa § 7 ods. 1 zákona o PS). Spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie ARS a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje, sú stranami sporu. Úrad je orgánom ARS zo zákona, napriek tomu je zapísaný aj v zozname subjektov ARS, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“).

### **Čl. 3 Predmet ARS**

Predmetom ARS úradom sú spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb podľa § 6 ods. 3 písm. d) a § 44 zákona o EK a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku podľa § 2 a 26 zákona o PS.

### **Čl. 4 Práva a povinnosti úradu ako subjektu ARS**

1. Úrad poverí fyzickú osobu (ďalej len „poverená osoba“), ktorá je s úradom v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu, a ktorá spĺňa podmienky ustanovené zákonom o ARS, na vedenie ARS. Táto osoba bude zapísaná do zoznamu oprávnených osôb, vedeného MH SR.
2. Úrad zabezpečí, aby ním poverené osoby spĺňali podmienky ustanovené zákonom o ARS počas celého obdobia, v ktorom riešia spory v mene úradu.
3. Ak poverená osoba prestane spĺňať tieto podmienky, úrad zabezpečí, aby táto osoba bezodkladne ukončila už začaté ARS a tieto spory prideli iným povereným osobám. Túto skutočnosť úrad bezodkladne oznámi MH SR.
4. Úrad pri ARS postupuje nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnať spor a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu. Za týmto účelom postupuje v súlade s princípmi objektívnosti, rovnosti strán, transparentnosti a nediskriminácie.
5. Úrad pri ARS zabezpečí ochranu súkromia a údajov v rozsahu § 55 a nasl. zákona o EK, § 11 zákona o PS a zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Osobné údaje fyzických osôb spracúva úrad v nevyhnutnom rozsahu na účely ARS v súlade s týmito zákonmi.
6. Úrad pri ARS zabezpečuje ochranu obchodného tajomstva podľa § 9 zákona o EK a § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

---

advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov) a ktorá má ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike (vnútroštátny spor) alebo v inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (cezhraničný spor).

<sup>2</sup> Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, a ktorá má ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike.

a telekomunikačného tajomstva podľa § 63 zákona o EK.

7. Úrad – odbor štátneho dohľadu (pre oblasť poskytovania elektronických komunikačných služieb a sietí) a odbor regulácie poštových služieb (pre oblasť poskytovania poštových služieb) - je orgánom kontroly podľa § 26 zákona o ARS nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť predávajúcim a treťou osobou podľa § 15 ods. 2 a 3 zákona o ARS. Na konanie o uložení pokuty za správny delikt - neposkytnutie súčinnosti, sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov).
8. Úrad je oprávnený zverejniť obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho na svojom webovom sídle najviac na 90 dní, ak predávajúci neposkytne úradu súčinnosť a úrad mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2 zákona o ARS za porušenie povinností v Čl. 5 bod 5. Tieto podmienky musia byť splnené kumulatívne. Tým nie je dotknutý bod 6. tohto článku.
9. Úrad zriadi a zabezpečí prevádzku a aktualizáciu webového sídla, na ktorom v ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchšej forme zverejní informácie podľa § 10 ods. 1 zákona o ARS<sup>3</sup> a vzor formulára na podanie návrhu na začatie ARS. Zároveň uvedie informáciu o tom, že odmietne návrh aj v prípadoch podľa § 13 ods. 4 zákona o ARS<sup>4</sup>.
10. Úrad zverejní na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok každoročne do 31. marca; prvú výročnú správu úrad zverejní do 31. marca 2017. Náležitosti tejto správy ustanovuje § 10 ods. 3 zákona o ARS.
11. Úrad všetky informácie podľa bodu 9. a 10. tohto článku poskytne bezodplatne na základe žiadosti na trvanlivom nosiči, ktorá bude doručená elektronicky na e-mailovú adresu [ars@teleoff.gov.sk](mailto:ars@teleoff.gov.sk), faxom na číslo +421 2 5293 2096, alebo poštou na adresu: Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, Slovenská republika. Úrad však môže požadovať náklady spojené so zhotovením kópií, so zadovážením trvanlivých nosičov a s ich odoslaním.
12. Úrad vedie evidenciu o riešených sporoch a odmietnutých návrhoch, ktorá obsahuje najmä dátum doručenia návrhu, dátum odmietnutia návrhu alebo dátum zaslania oznámenia o začatí ARS, popis predmetu sporu a postup úradu, všetky záznamy o komunikácii úradu so stranami sporu, informáciu o každom predĺžení lehoty podľa § 15 ods. 4 zákona o ARS a dátum a spôsob ukončenia ARS podľa § 16 ods. 9 zákona o ARS.

---

<sup>3</sup> Na webovom sídle úrad zverejňuje okrem povinných náležitostí aj právne predpisy, podľa ktorých úrad postupuje pri riešení sporov. Ide hlavne o zákon o ARS, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka týkajúce sa spotrebiteľských zmlúv a zákon o EK a zákon o PS a odkaz na platformu riešenia sporov online.

<sup>4</sup> Ak z pravidiel ARS nevyplýva niečo iné, úrad môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

- a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
  1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
  2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
- c) vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
- d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

## Čl. 5

### Práva a povinnosti účastníkov sporu a tretích osôb

1. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS úradu (v prípade sporov, ktoré má úrad v pôsobnosti), ak predávajúci zamietol jeho žiadosť o nápravu, (ktorú spotrebiteľ doručí predávajúcemu, ak nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené) alebo na ňu neodpovedal. Z uvedeného vyplýva, že ak sú splnené všetky ostatné podmienky na ARS, úrad začne ARS ak:
  - **pred začatím ARS spotrebiteľ podá reklamáciu**, ktorá nebola vybavená v jeho prospech, následne podá žiadosť o nápravu a predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania

alebo

- **pred začatím ARS spotrebiteľ podá žiadosť o nápravu**, ak sa domnieva, že jeho práva boli porušené a predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

**Ak tieto úkony zo strany spotrebiteľa neboli vykonané pred podaním návrhu na začatie ARS, úrad môže návrh odmietnuť.**

2. Spotrebiteľ má právo podať návrh (viď Čl. 6) v listinnej podobe, elektronicky, alebo ústne do zápisnice<sup>5</sup>. Môže využiť aj formulár – Návrh na začatie ARS, ktorý úrad zverejní na svojom webovom sídle.
3. Spotrebiteľ má právo kedykoľvek požiadať úrad o skončenie ARS.
4. Strany sporu sú povinné spolupracovať s úradom a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu ARS.
5. Predávajúci je povinný v lehote určenej úradom, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy predávajúcemu, vyjadriť sa ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnúť úradu vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii, ak ho na to úrad vyzve. Túto lehotu môže úrad v odôvodnených prípadoch predĺžiť, najviac však o 30 dní, ak o to požiada predávajúci alebo tretia osoba, ktorú úrad požiadal o súčinnosť.<sup>6</sup> Žiadosť o predĺženie lehoty musí byť doručená e-mailom na [ars@teleoff.gov.sk](mailto:ars@teleoff.gov.sk), faxom na číslo +421 2 5293 2096, alebo poštou na adresu Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, Slovenská republika.
6. Úrad môže počas ARS požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok ARS. Bod 4. a 5. tohto článku sa použijú primerane.

---

<sup>5</sup> Pokiaľ spotrebiteľ navštívi úrad osobne za účelom podania návrhu na začatie ARS, osoba prvého kontaktu vypracuje stručnú zápisnicu s uvedením všetkých potrebných skutočností, prípadne spotrebiteľovi poradí, aké dokumenty je potrebné k návrhu doložiť.

<sup>6</sup> Úrad oznamuje všetky svoje výzvy v zmysle § 15 ods. 2 a 3 zákona o ARS stranám sporu spôsobom, aby bol tento postup pri riešení sporu preukázateľný (tzn. doporučene poštou alebo elektronicky e-mailom).

## Čl. 6 Návrh na začatie ARS

1. Návrh na začatie ARS podáva spotrebiteľ úradu elektronicky e-mailom na [ars@teleoff.gov.sk](mailto:ars@teleoff.gov.sk) s označením predmetu e-mailu „Návrh na ARS“, faxom na čísle +421 2 5293 2096, alebo poštou na adresu Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, Slovenská republika **s označením obálky „ARS“**, alebo ústne do zápisnice (je nutné vopred si dohodnúť termín s osobou prvého kontaktu, tel. č. +421 2 57881358) v sídle úradu: Továrenská 7, 828 55 Bratislava. **Návrhy na začatie ARS, ktoré budú doručené na iné poštové alebo mailové adresy alebo iné faxové čísla budú vybavované úradom ako bežné podania (podnety). Znamená to, že v takomto prípade sa ARS nezačne, kým návrh nebude zo strany spotrebiteľa doručený riadne (na hore uvedené adresy).**
2. Úrad začne ARS len na základe úplného návrhu, ktorý bol riadne doručený v písomnej forme (e-mailom, faxom, listom podľa bodu 1.) alebo bol podaný ústne do zápisnice (za osobnej účasti spotrebiteľa). Návrh musí obsahovať:
  - a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) presné označenie predávajúceho,
  - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
  - e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
  - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa Čl. 10 bod 2.,
  - g) doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
3. Úrad môže spotrebiteľovi odporučiť priložiť k návrhu aj iné dokumenty, ktoré sú potrebné na ARS. Užívateľ zodpovedá za pravdivosť a úplnosť ním predložených alebo uvedených podkladov.
4. **Ak má návrh všetky náležitosti podľa bodu 2. tohto článku, úrad návrh bezodkladne prideli na ARS poverenej osobe.**
5. Ak návrh neobsahuje povinné náležitosti podľa bodu 2. tohto článku, úrad bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby nedostatky odstránil v lehote nie kratšej ako 15 dní. Zároveň poučí spotrebiteľa o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.<sup>7</sup> Po doplnení návrhu úrad prideli úplný návrh na ARS poverenej osobe.
6. Ak sú splnené zákonné dôvody na odmietnutie návrhu, úrad návrh odmietne podľa Čl. 7 bod 1., alebo zväži odmietnutie návrhu, ak ide o dôvody podľa Čl. 7. bod 2. Zároveň bezodkladne spotrebiteľovi oznámi, že jeho návrh bol odmietnutý. To neplatí, ak ide o anonymný návrh.

---

<sup>7</sup> Ak nie je možné pokračovať v ARS a lehota nie je napriek výzve zachovaná úrad návrh **odmietne**.

## **Čl. 7** **Odmietnutie návrhu na začatie ARS**

1. Úrad návrh vždy **odmietne**, ak:
  - a) spotrebiteľ návrh aj napriek výzve nedoplní v určenej lehote a pre tento nedostatok nie je možné pokračovať v ARS,
  - b) úrad nie je príslušný na riešenie sporu,
  - c) v danej veci už:
    - o koná iný subjekt ARS,
    - o rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
    - o bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
    - o bolo vo veci ukončené ARS uzavretím dohody, vydaním odôvodneného stanoviska, odložením návrhu, úmrtím alebo vyhlásením za mŕtveho FO, ktorá je stranou sporu, zánikom PO, ktorá je stranou sporu, bez právneho nástupcu,
  - d) je návrh neopodstatnený – najmä opakovaný návrh v tej istej veci bez nových skutočností a taký, pri ktorom je po dôkladnom posúdení zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov (napr. šikanózne návrhy, návrhy bez právneho základu a pod.),
  - e) je návrh anonymný.
2. Úrad návrh **môže odmietnuť** aj vtedy, ak z pravidiel ARS nevyplýva niečo iné a:
  - a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
    1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
    2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
  - b) spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
  - c) vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
  - d) vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
  - e) vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
3. Úrad nie je oprávnený postúpiť návrh na ARS, na ktorého riešenie nie je príslušný, inému subjektu ARS.

## **Čl. 8** **Začatie ARS**

1. ARS sa začína dňom doručenia úplného návrhu úradu podľa Čl. 6 bod 1.
2. Úrad oznámi stranám sporu začatie ARS a ktorá poverená osoba ho bude viesť a informuje strany sporu o skutočnostiach podľa § 14 ods. 3 zákona o ARS. Okrem toho súčasne predávajúcemu doručí návrh s dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril

v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Oznámenie o začatí ARS a výzvu na predloženie alebo doplnenie podkladov úrad zasiela doporučenou poštovou zásielkou **so skrátenou úložnou lehotou (7 dní)**. Vyjadrenie predávajúci doručí úradu elektronicky e-mailom na ars@teleoff.gov.sk, faxom na čísle +421 2 5293 2096, alebo poštou na adresu Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, Slovenská republika.

3. Poverená osoba je povinná počas, ako aj po skončení riešenia sporu, zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.
4. Pokiaľ by poverená osoba, ktorej bol návrh pridelený, mala vedomosť o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť, je povinná o tom informovať úrad.
5. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej osoby, bezodkladne o tom úrad informujú.
6. Ak úrad dôjde k odôvodnenému záveru, že poverená osoba nie je nestranná alebo nezávislá, prideliť riešenie sporu inej poverenej osobe. Ak nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu ARS; právo voľby, ktorému subjektu ARS spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt ARS neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť poverenej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená osoba riešila.
7. ARS vedie poverená osoba od momentu pridelenia úplného návrhu na začatie ARS úradom (osobou prvého kontaktu).
8. Ak sa počas ARS vyskytnú nové skutočnosti, poverená osoba zabezpečí, aby sa k nim mohli strany sporu vyjadrovať. Ak je to možné, pri komunikácii so stranami sporu využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.
9. Poverená osoba môže požadovať ďalšie podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu aj opakovane.

## **Čl. 9** **Postup ARS**

1. Poverená osoba spor rieši **s cieľom jeho urovnania a dosiahnutia zhody hľadaním kompromisu**. Zistené skutočnosti hodnotí jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu. Po analýze a vecnom posúdení dôkazov a podkladov sporu formuluje návrh na dosiahnutie zhody a zhromažďuje argumenty na spravodlivé riešenie sporu, oboznamuje o tom účastníkov sporu, vedie osobné stretnutia účastníkov sporu, vedie písomnú agendu sporu. Elektronickú (prípadne telefonickú) komunikáciu s účastníkmi sporu zaznamenáva do administratívneho spisu.
2. Spor môže poverená osoba riešiť aj na osobnom stretnutí účastníkov, ktoré iniciuje iba vo zvlášť odôvodnených prípadoch a ak je vysoká pravdepodobnosť urovnania sporu alebo ak ide o mimoriadne závažný spor. Trovy, ktoré účastníkom sporu vznikli s ich účasťou na osobnom stretnutí, znáša účastník sporu.



3. O riešení sporu na osobnom stretnutí strán sporu poverená osoba vyhotoví písomný záznam so všetkými relevantnými údajmi o jeho výsledkoch vrátane podpisov strán sporu. Originál záznamu sa založí do administratívneho spisu a kópie prevezmú strany sporu. Ak sa osobné stretnutie neuskutoční z dôvodu absencie strán sporu, poverená osoba o tom tiež vyhotoví a do administratívneho spisu založí písomný záznam a ďalej rieši spor písomnou alebo elektronickou komunikáciou.
4. V prípade, ak je pri ARS potrebná súčinnosť iných útvarov úradu, ktoré disponujú informáciami potrebnými na zabezpečenie riadneho priebehu ARS, poverená osoba požiada riaditeľa príslušného útvaru, aby v stanovenom termíne zabezpečil predloženie všetkých požadovaných podkladov, poskytnutie odborného vyjadrenia a súčinnosť príslušného útvaru pri ARS.

## **Čl. 10 Ukončenie ARS**

1. Poverená osoba ukončí ARS do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže poverená osoba lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Poverená osoba je povinná o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty<sup>8</sup>.
2. ARS sa končí dňom:
  - a) uzavretia dohody,
  - b) vydania odôvodneného stanoviska úradu,
  - c) odloženia návrhu,
  - d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je FO,
  - e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je PO.
3. Poverená osoba bezodkladne písomne oznámi stranám sporu, že došlo k ukončeniu ARS z dôvodov podľa bodu 2. písm. d) alebo e).

## **Čl. 11 Ukončenie ARS dohodou o vyriešení sporu**

1. Momentom, keď sa strany sporu zhodnú na riešení sporu, poverená osoba spíše dohodu v zmysle zákona o ARS.
2. Návrh dohody obsahuje:
  - a. označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
  - b. presné označenie strán sporu,
  - c. predmet sporu,
  - d. popis skutkového stavu a postup úradu pri alternatívnom riešení sporu,
  - e. ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých úrad postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
  - f. návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS,
  - g. informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
  - h. dátum vypracovania návrhu dohody.
3. Návrh dohody poverená osoba zašle stranám sporu v dohodnutej forme - písomne

---

<sup>8</sup> Napr. v prípadoch zdĺhavého zaobstarania podkladov, v prípadoch viacerých sporových strán, alebo ak je predĺženie lehoty nevyhnutné na dosiahnutie dohody.

alebo elektronicky (e-mailom) a súčasne ich poučí o lehote, v ktorej sa môžu rozhodnúť, či s návrhom súhlasia, o tom, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie ich práv na súde a o tom, že výsledok súdneho konania a ARS sa môže líšiť.

4. Ak strany sporu v lehote podľa odseku 3 nevyjadria svoj súhlas s návrhom dohody, spor poverená osoba ukončí odôvodneným stanoviskom podľa čl. 12, alebo iným vhodným spôsobom podľa Čl. 10 ods. 2.
5. Strany sporu odsúhlasený návrh dohody v listinnej podobe podpíšu (text dohody nemôže byť pozmenený oproti odsúhlasenému zneniu) a zašlú ju poštou alebo elektronickými prostriedkami (oskenovanú) úradu. Dohoda o riešení sporu je uzavretá momentom doručenia súhlasu s návrhom oboma sporovými stranami. Dohoda sa považuje za uzavretú aj v prípade, ak sú súhlasy oboch strán s návrhom dohody doručené na samostatných listinách.
6. Dohoda, ktorá je uzavretá podľa vyššie uvedeného, je pre strany sporu záväzná.
7. Poverená osoba bezodkladne písomne oznámi stranám sporu, že došlo k ukončeniu ARS dohodou a dohodu zašle stranám formou, akou bola doručená.

## Čl. 12

### Ukončenie ARS odôvodneným stanoviskom

1. Ak nedôjde k uzavretiu dohody podľa Čl. 11 a úrad pri ARS dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb (podľa zákona o EK), ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, alebo zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku (podľa zákona o PS), vydá nezáväznú odôvodnenú stanovisko<sup>9</sup>.
2. Odôvodnené stanovisko obsahuje:
  - a) presné označenie strán sporu,
  - b) záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
  - c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup úradu pri hodnotení zistených skutočností,
  - d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
  - e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
  - f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
  - g) označenie úradu a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

---

<sup>9</sup> Podľa odporúčania MH SR 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.

### Čl. 13 Ukončenie ARS odložením návrhu

1. Po začatí ARS poverená osoba návrh odloží, ak
  - a. zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
    1. bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
    2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
    3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
    4. bolo ARS ukončené podľa Čl. 10 bod 2.,
  - b. spotrebiteľ napriek výzve úradu neposkytne súčinnosť potrebnú na ARS,
  - c. spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS,
  - d. strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa Čl. 8 bod 6. a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
  - e. na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb (podľa zákona o EK), ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb alebo zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku (podľa zákona o PS).
2. Odloženie ARS sa vyznačí v spise spolu s dôvodom odloženia a stranám sporu úrad bezodkladne doručí oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu jeho odloženia.

### Čl. 14 Doručovanie

1. **Strany sporu a tretie osoby doručujú úradu písomnosti a dokumenty, ktoré sa týkajú ARS výhradne elektronicky e-mailom na [ars@teleoff.gov.sk](mailto:ars@teleoff.gov.sk), faxom na čísele +421 2 5293 2096, alebo poštou na adresu Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, Slovenská republika.**
2. Úrad doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou s doručenkou so skrátenou odbernou lehotou (7 dní) alebo elektronickými prostriedkami.
3. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, pre doručovanie sa uplatnia pravidlá podľa § 21 ods. 2 zákona o ARS<sup>10</sup>.
4. Ak sa písomnosti doručujú elektronickými prostriedkami, pre doručovanie sa uplatnia pravidlá podľa § 21 ods. 3 zákona o ARS<sup>11</sup>. Za potvrdenie prijatia písomnosti zaslaním

---

<sup>10</sup> Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu ARS, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.

<sup>11</sup> Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí ARS možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi úradu adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie ARS uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne

odpovede sa považuje potvrdenie o doručení správy na e-mailový server príjemcu. Ak takéto potvrdenie nebude doručené odosielateľovi platí, že písomnosť sa považuje za doručení 3. deň od jej odoslania, aj keď si ju adresát neprečíta.

## **Čl. 15** **Záverečné ustanovenia**

1. Tieto pravidlá slúžia na objasnenie postupov úradu a ním poverených osôb podľa zákona o ARS a ich aplikácia pri riešení jednotlivých sporov vychádza z ich špecifického charakteru.
2. Právo voľby, ktorý subjekt ARS bude spor riešiť je vždy na spotrebiteľovi. Vôľu spotrebiteľa nie je možné nahradiť rozhodnutím úradu, preto podania, z ktorých jasne nevyplýva vôľa spotrebiteľa podať návrh na ARS (t.j. návrh má byť riadne označený a riadne doručený úradu podľa Čl. 6 bodov 1. a 2.), budú posudzované ako podnet a postúpené na riešenie príslušnému útvaru úradu.
3. Návrhy na ARS je možné podať v slovenskom jazyku (ak ide o vnútroštátny spor) alebo v anglickom jazyku (ak ide o cezhraničný spor). Rovnako konanie bude vedené v slovenskom jazyku (alt. v anglickom jazyku, ak ide o cezhraničný spor).
4. Predkladanie podaní na ARS a ich riešenie je bezplatné.
5. Na ARS podľa týchto pravidiel sa nevzťahujú ustanovenia zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
6. Na konanie o uložení pokuty za správny delikt podľa § 26 zákona o ARS – t.j. za neposkytnutie súčinnosti - sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov. Úrad – odbor štátneho dohľadu (pre oblasť poskytovania elektronických komunikačných služieb a sietí) a odbor regulácie poštových služieb (pre oblasť poskytovania poštových služieb) - začne správne konanie na základe oznámenia osoby prvého kontaktu alebo poverenej osoby, že nebola poskytnutá súčinnosť.
7. Na počítanie lehôt a právnu úpravu zastupovania sa primerane použijú ustanovenia všeobecného predpisu o konaní pred súdmi.
8. Proti úkonom subjektu ARS nie sú prípustné žiadne opravné prostriedky.

V Bratislave dňa 1. februára 2016

