



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Výročná správa Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie za rok 2025

Slovenská banková asociácia (ďalej len „SBA“) je dňom 7. apríla 2016 zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky¹ (ďalej len „MH SR“) s oprávnením na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov² súvisiacich s poskytovaním platobných služieb, vyplývajúcich z bankových obchodov a s účinnosťou od 1. júna 2019 aj sporov súvisiacich s poskytovaním spotrebiteľských úverov podľa Zákona o spotrebiteľských úveroch, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a nebankovými veriteľmi združenými v Asociácii leasingových spoločností Slovenskej republiky (ďalej len „ALS SR“).

SBA pre tento účel zriadila Inštitút alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Inštitút ARS SBA“).

Okrem toho je SBA členom medzinárodnej organizácie FIN-NET.

1. Počet prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu³ a najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhali

V roku 2025 sme formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov prijali **85 návrhov**⁴.

Celkovo sme v roku 2025 riešili 92 sporov, z toho 7 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu sa týkalo roku 2024.

Ku dňu 31.12.2025 nebolo ukončených 11 sporov⁵.

Okrem toho sme vybavili niekoľko neformálnych podaní doručených e-mailom⁶ a telefonátov⁷.

¹<https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>

² Podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“)

³ (ďalej aj ako „návrh“)

⁴ (ďalej aj ako „nápad vecí“)

⁵ Ide o prípady, kedy stranám sporu plynula zákonná lehota na doplnenie návrhu (strana sporu - spotrebiteľ) alebo na vyjadrenie k návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu (strana sporu – finančná inštitúcia) do roku 2026

⁶ Tieto sa týkali prevažne rôznych druhov žiadostí napríklad o poskytnutie poradenstva, informácií, právneho posúdenia a/alebo pomoci pri riešení vecí, tak voči príslušným finančným subjektom, ako aj voči nepríslušným subjektom

⁷ Tieto sa zväčša týkali rôznych druhov:

- i. **žiadostí** napríklad o:
 - poskytnutie informácií spotrebiteľom na základe ich dopytov týkajúcich sa postupu pri podaní návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov a procesu riešenia sporov prostredníctvom tohto inštitútu



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Spotrebitelia sa najčastejšie domáhali nasledovných nárokov:

- na kompenzáciu:
 - platobných operácií.

Ďalej sa spotrebitelia o.i. domáhali týchto nárokov:

- na kompenzáciu:
 - kurzového rozdielu,
 - odmeny,
- ostatných nárokov:
 - na poskytnutie informácií,
 - na preskúmanie postupu banky či iného subjektu⁸,
 - na výmaz zo spoločného registra bankových informácií,
 - na splatenie⁹/dočerpanie/refinancovanie/predĺženie doby fixácie úveru,
 - na odklad/zníženie splátok úveru,
 - na poskytnutie splátkového kalendára,
 - na vyplatenie/zachovanie/zmenu/zníženie/úrokov,
 - na vydanie/zmenu/určenie platnosti zmluvnej dokumentácie,
 - na ospravedlnenie,
 - na výmaz záložného práva,
 - na riešenie sporov v nepríslušných oblastiach¹⁰.

2. Najčastejšie skutočnosti, ktoré viedli k sporom

V roku 2025 naďalej dominovali spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb.

Kompenzačné nároky, ktorých sa spotrebitelia domáhali v súvislosti so zúčtovanými platobnými operáciami, spravidla súviseli so zneužitím platobných kariet a elektronického bankovníctva.

Medzi najčastejšie príčiny týchto sporov patrí najmä, ale nielen, nedodržovanie bezpečnostných pravidiel pri používaní platobných prostriedkov¹¹ a služieb elektronického

-
- poskytnutie právneho poradenstva najmä aj keď nielen týkajúceho sa oblasti exekučného konania, dedičského konania, podvodov, reklamácií, chargeback konaní, či investičných služieb
 - zastupovanie v civilnom sporovom konaní
 - pomoc pri riešení otázok platobnej neschopnosti vrátane procesu vymáhania pohľadávok v rôznych štádiách mimosúdneho, súdneho ako aj exekučného konania
 - ii. **sťažností**, ktoré sa týkali napríklad:
 - námietok voči vybaveniu reklamácie prevažne súvisiacich s nestotožnením sa sťažovateľa s výsledkom reklamačného preskúmania veci
 - obchodnej politiky finančnej inštitúcie

⁸ finančného sprostredkovateľa

⁹ predčasné/mimoriadne

¹⁰ o.i. z oblastí poisťovníctva, investovania, daňových povinností podnikateľských subjektov (transakčná daň)

¹¹ Platobných kariet či služieb elektronického bankovníctva



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

bankovníctva zo strany používateľov platobných služieb¹². Ide predovšetkým o situácie, kedy spotrebiteľ poskytol údaje o svojom platobnom prostriedku¹³ tretej osobe, či nedostatočne dôsledne pristupoval k autorizácii platobných operácií¹⁴ alebo nekonal s náležitou mierou obozretnosti¹⁵.

3. Počet ukončených alternatívnych riešení sporov v členení podľa spôsobu ukončenia

V roku 2025 bolo **celkovo ukončených 19 sporov z toho 18 sporov bolo ukončených odložením** podľa ust. § 19 ods. (1) písm. e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov **z dôvodu, že nebolo preukázané porušenie práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa a 1 spor bol ukončený** podľa ust. § 20 ods. (1) písm. g) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov **vyriešením sporu bez nutnosti uzatvorenia dohody**.

4. Počet odmietnutých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu v členení podľa spôsobu odmietnutia

V roku 2025 bolo **celkovo odmietnutých 62¹⁶ návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu** z toho 28¹⁷ návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov bolo odmietnutých podľa ust. § 13 ods. (1)¹⁸ Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, 25¹⁹ návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov bolo odmietnutých podľa ust. § 13 ods. (2) písm. a)²⁰ Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, 3²¹ návrhy boli odmietnuté podľa ust. § 13 ods. (2) písm. b)²² Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, 4²³ návrhy boli odmietnuté podľa ust. § 13 ods. (2) písm. c)²⁴ Zákona o alternatívnom riešení

¹² Spotrebiteľov

¹³ Platobnej karte a/alebo prístupových právach do služieb elektronického bankovníctva

¹⁴ Spravidla ide o situácie, kedy spotrebiteľ nečíta obsah doručených autorizačných správ, nevykonáva náležitú kontrolu údajov o platbe, najmä sumy a príjemcu, a správy bez ďalšieho potvrdzuje alebo mechanicky autorizuje, pričom často neidentifikuje konkrétnu platobnú operáciu, ktorej sa daná správa týka

¹⁵ Napríklad spotrebiteľ nevenuje pozornosť obsahu doručených správ (podvodných správ) od neznámych osôb, na základe ktorých vykonáva úkony, ktorými porušuje bezpečnostné pravidlá pri používaní platobných služieb a ktorými si môže spôsobiť škodu, najmä v podobe zaťaženia účtu alebo platobnej karty

¹⁶ 7 sporov z roku 2024 a 55 sporov napadnutých v roku 2025

¹⁷ 4 spory z roku 2024 a 24 sporov napadnutých v roku 2025

¹⁸ „Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.“

¹⁹ 1 spor z roku 2024 a 24 sporov napadnutých v roku 2025

²⁰ „Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname“

²¹ 1 spor z roku 2024 a 2 spory napadnuté v roku 2025

²² „Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g)“

²³ 1 spor z roku 2024 a 3 spory napadnuté v roku 2025

²⁴ „Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, je návrh neopodstatnený“



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

spotrebiteľských sporov a²⁵ návrhy boli odmietnuté podľa ust. § 13 ods. (5) písm. a)²⁶ Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Dôvody odmietnutí boli rôzne, o.i. návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podala právnická osoba alebo tento smeroval voči subjektu²⁷ neposkytujúcemu platobné a/alebo bankové služby a nečlenovi ALS SR, neboli splnené obligatórne podmienky podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na uplatnenie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov a ani na začatie alternatívneho riešenia sporu, nepríslušnosť, spotrebiteľ nedoplnil návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na základe výzvy a/alebo tento doplnil v nedostatočnom rozsahu.

Odmietnuté návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu boli riadne odôvodnené²⁸, pričom vo viacerých prípadoch bolo poskytnuté právne posúdenie veci²⁹ a/alebo bolo dané odporúčanie na postup riešenia tej ktorej veci.

5. Podiel, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené

Celkový podiel prípadov uzavretých v prospech spotrebiteľa predstavuje **1,09%**³⁰.

6. Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka trvania alternatívneho riešenia sporu je 43 dní³¹, pričom v porovnaní s rokom 2024 došlo k skráteniu dĺžky trvania vybavenia nápadu vecí o 17 dní.

²⁵ 2 spory napadnuté v roku 2025

²⁶ „ Ak osobitný predpis^{23b}) neustanovuje inak alebo z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva nič iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

1. doručenia zamietavej odpovede obchodníka na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo

2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal obchodníkovi žiadosť o nápravu, na ktorú obchodník neodpovedal“

²⁷ Poisťovní, Obchodným spoločnostiam zaoberajúcim sa poskytovaním investičných služieb atď.

²⁸ Ozrejmienie dôvodov vedúcich k odmietnutiu návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

²⁹ Podrobné právne posúdenie problematiky, ktorej sa návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu týkal

³⁰ Odložené s dobrovoľným plnením podľa ust. § 20 ods. (1) písm. g) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

³¹ Na dĺžku konaní mali vplyv rôzne faktory ako napríklad zdĺhavá súčinnosť spotrebiteľa, finančnej inštitúcie pri podaní kvalifikovaného stanoviska, čo bolo spôsobené predovšetkým právnou náročnosťou sporov, kedy 15 dňová lehota na podanie kvalifikovaného stanoviska nebola postačujúca, a to z dôvodu potreby súčinnosti viacerých odborných útvarov finančnej inštitúcie, prípadné odstraňovanie sporností v právnych alebo skutkových otázkach medzi poverenými osobami a finančnou inštitúciou, či poverenými osobami a spotrebiteľom, ako aj komunikácia medzi stranami sporu v rámci zmierovacieho konania



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

7. Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb

Poverené fyzické osoby sa zúčastnili viacerých vzdelávacích podujatí zameraných najmä, aj keď nielen, na oblasť **občianskeho práva, spotrebiteľského práva, platobných služieb, civilného sporového konania, ochranu osobných údajov, umelú inteligenciu, pracovnoprávných vzťahov, ochranu majetku pred úpadkom vrátane reštrukturalizačných nástrojov, správneho a konkurzného práva, compliance a regulácie finančných trhov a digitálnu transformáciu**, ako aj **prevencie a odhaľovanie podvodov vo finančnej sfére**. Okrem toho je vzdelávanie zabezpečované formou samoštúdia legislatívy, odbornej literatúry a judikatúry.

8. Zvyšovanie spotrebiteľského povedomia

Zameranie na proaktívnu mediálnu a publikačnú činnosť za účelom zvyšovania spotrebiteľského povedomia v oblasti finančnej gramotnosti zostalo kľúčovou prioritou aj v roku 2025.

Komunikácia bola systematicky budovaná na základe vlastnej analytickej a koncepcnej činnosti, pričom identifikované problémové oblasti sme pretavovali do prakticky orientovaných výstupov tlačových správ, odborných článkov, mediálnych vystúpení a poradenského obsahu vo forme otázok a odpovedí na webovom sídle Inštitútu ARS SBA.

Komunikačná činnosť bola zameraná predovšetkým na problematiku podvodov. V rámci tejto oblasti sme spotrebiteľov upozorňovali na najčastejšie typy podvodných konaní, vysvetľovali sme, ako ich rozpoznať, ako im predchádzať a ako správne postupovať v prípade, že sa stanú obeťou podvodu.

Cieľom bolo posilniť schopnosť spotrebiteľov včas identifikovať rizikové situácie, adekvátne na ne reagovať a tým minimalizovať alebo úplne predísť finančnej škode.

Osobitná pozornosť bola venovaná zraniteľným skupinám obyvateľstva, najmä seniorom, ktorí patria medzi najčastejšie ciele podvodníkov. Komunikácia bola preto prispôbená ich potrebám a realizovaná aj prostredníctvom spolupráce s relevantnými partnermi, čím sa zabezpečil širší dosah informácií.

Okrem problematiky podvodov sme sa venovali aj ďalším aktuálnym témam z oblasti finančného trhu a ochrany spotrebiteľa.

Informovali sme napríklad o možnostiach odvolania platobného príkazu, postupoch pri zaslaní platby na nesprávny jedinečný identifikátor, ako aj o riešeníach v prípade prijatia falošných bankoviek či mincí alebo nájdenia zabudnutých peňazí v bankomate.



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Dôležitou súčasťou komunikácie boli aj témy ako chargeback, bezpečné platenie a nakupovanie, bezpečné správanie v online priestore či okamžité platby. Rovnako sme sa venovali otázkam zodpovedného riadenia osobných financií, vrátane refinancovania úverov, riešenia neschopnosti splácať úver a prevencie nadmerného zadlžovania. V oblasti finančného vzdelávania detí a mládeže sme komunikovali témy ako vreckové pre deti a detské účty, ktoré prispievajú k budovaniu finančných návykov už od raného veku.

Na podporu týchto tém sme v priebehu roka vydali niekoľko tlačových správ³² a zabezpečili ich distribúciu prostredníctvom rôznych mediálnych kanálov, čím sme prispeli k zvýšeniu informovanosti verejnosti a posilneniu finančnej gramotnosti spotrebiteľov.

9. Spolupráca s finančnými inštitúciami

Finančné inštitúcie poskytovali v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov plnú súčinnosť.

10. Efektivita alternatívneho riešenia sporov a návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov

(i) Efektivita alternatívneho riešenia sporov

Alternatívne riešenie sporov prináša účastníkom konania spotrebiteľom aj obchodníkom viaceru nepochybných výhod. V porovnaní so súdnym konaním je tento proces jednoduchší, menej nákladný, flexibilnejší a často aj rýchlejší, a to napriek tomu, že má zo svojej povahy určité pravidlá a štruktúru.

Najväčším prínosom pre spotrebiteľa je možnosť domáhať sa ochrany svojich práv na mimosúdnej úrovni pred kvalifikovaným a nezávislým subjektom.

Podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu prebieha jednoducho prostredníctvom formulárového tlačiva a za jeho podanie sa neplatí žiadny poplatok. Konanie prebieha bez fyzickej prítomnosti strán sporu, čo zvyšuje komfort a dostupnosť procesu pre všetky zúčastnené strany.

³² Zamerané na podvodné súťaže pod názvom „Pozor na podvodné súťaže“, podvody na senioroch pod názvom „Seniori, pozor podvodníci opäť útočia“, uvážlivé nakupovanie a nezadlžovanie pod názvom „Nástrahy vianočného nakupovania“, platenie v zahraničí pod názvom „Ako sa pripraviť na cestu do zahraničia: praktické rady pre bezpečné a výhodné platby“, vreckové u detí ako efektívny nástroj zvyšovania finančnej gramotnosti u detí pod názvom „Kedy začať s prvým vreckovým?“ a overenie príjemcu platby pod názvom „Overenie príjemcu: Užitočné rady, ako sa pripraviť na novinku v bankových prevodoch“



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Ďalším prínosom je, že spotrebiteľ v rámci alternatívneho riešenia sporov získa jasnejší obraz o relevantných faktoch a právnych skutočnostiach týkajúcich sa jeho prípadu, ktoré mu pred samotným riešením sporu nemuseli byť úplne známe. Tento proces tak okrem konkrétneho riešenia sporu zvyšuje aj jeho právne povedomie a posilňuje schopnosť efektívne komunikovať a hájiť svoje práva v budúcnosti.

Pre obchodníka alternatívne riešenie sporov prináša rýchle a efektívne riešenie sporu, znižuje náklady na prípadné súdne konania a posilňuje dôveru spotrebiteľov voči obchodníkovi.

Alternatívne riešenie sporov je zároveň efektívnym nástrojom prevencie civilných sporov.

Umožňuje predísť eskalácii konfliktu, čo vedie k úspore času a nákladov nielen pre spotrebiteľa, ale aj pre obchodníka.

Okrem toho alternatívne riešenie sporov podporuje otvorenú komunikáciu medzi stranami sporu, čo často prispieva k vzájomnému pochopeniu a hľadaniu konštruktívnych riešení, aj keď spotrebiteľ nemusí v konaní dosiahnuť plný úspech vo veci.

V konečnom dôsledku teda alternatívne riešenie sporov nielen šetrí čas a peniaze, ale podporuje aj transparentnosť, predchádza dlhodobým konfliktom a posilňuje dôveru medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

Alternatívne riešenie sporov poskytuje účinný právny mechanizmus, ktorý umožňuje rýchle, spravodlivé a nákladovo efektívne vyriešenie sporov, posilňuje právnu ochranu spotrebiteľov a minimalizuje finančné, právne a reputačné riziká pre obchodníkov.

(ii) Návrhy na zlepšenie systému alternatívneho riešenia sporov

Hoci bol Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov³³ niekoľkokrát novelizovaný, ani jeho súčasná podoba nereflektuje v plnej miere na potreby aplikačnej praxe.

Zákon neupravuje, resp. nedostatočne upravuje postupy, ktoré sa v praxi pri riešení sporov reálne uplatňujú.

Jednotlivé ustanovenia Zákona sú formulované nejednoznačne, čo umožňuje nielen rozdielny výklad, ale aj sťažuje jednotné uplatňovanie Zákona. Pre subjekty alternatívneho riešenia

³³ (ďalej aj ako „Zákon“)



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

sporov to znamená právnu neistotu³⁴ pri aplikácii Zákona, riziko nesúladu a nejednotnosť praxe, či náročnejšiu administratívu³⁵.

Z pohľadu výkonu dohľadu nemožno vylúčiť, že dohľadový orgán uplatní vlastný výklad Zákona, čo môže znižovať predvídateľnosť a predstavovať riziko pre subjekty alternatívneho riešenia sporov pri výkone ich činnosti.

V súčasnej právnej úprave Zákona nie je jednoznačne upravená možnosť predĺženia lehoty pre spotrebiteľa na doplnenie návrhu. V praxi tak nie je jasné, či subjekty alternatívneho riešenia sporov môžu spotrebiteľom lehotu predlžovať, do akej miery, či je možné jej opakované predĺženie a aký postup pri tom uplatniť. Tento právny nedostatok vytvára nejednoznačnú situáciu.

Navrhujeme preto stanoviť jednoznačné pravidlá pre predĺženie lehoty spotrebiteľom na doplnenie návrhu, tak aby bol proces predvídateľný a efektívny. Predĺženie lehoty by malo byť maximálne možné o 15 dní, iba raz a na základe objektívnych dôvodov (tak ako je nutné objektívne dôvody predĺženia posudzovať aj na strane obchodníkov). Po uplynutí tejto predĺženej lehoty a nedoplnení návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu resp. jeho neúplnom doplnení je subjekt alternatívneho riešenia sporov povinný návrh odmietnuť.

Táto právna úprava by zabezpečila hospodárnosť a efektívnosť konania³⁶, čím sa predíde zaťažovaniu subjektov alternatívneho riešenia sporov. Pre úplnosť dodávame, že predĺženie aktuálne platnej lehoty na doplnenie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu by problém nevyriešilo, pretože spotrebiteľia často predkladajú doplnenia až v posledný deň lehoty a v neúplnom rozsahu. Efektívnejším riešením sa preto javí umožniť spotrebiteľovi jednorazové predĺženie lehoty na doplnenie návrhu, čím sa minimalizuje riziko neúplných podaní a zároveň zníži administratívna záťaž subjektov alternatívneho riešenia sporov.

Vo vzťahu k archivácii je právna úprava v Zákone neúplná a nedostatočne systematická. Zákon nelogicky upravuje archivačnú dobu v ust. § 10 ods. (8) iba pre evidenciu o návrhoch na začatie alternatívneho riešenia sporov podľa ust. § 10 ods. (7), pričom používa pojem „odo dňa ukončenia alternatívneho riešenia sporu“, nezohľadňujúc tú skutočnosť, že návrh na

³⁴ Nejasná alebo neúplná procesná právna úprava oslabuje predvídateľnosť a jednotnosť riešenia sporov

³⁵ Zvýšená procesná záťaž spojená s potrebou právneho posúdenia prípadu, či konzultácie možný právnych výkladov

³⁶ Napríklad ak spotrebiteľ podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predčasne, nepodstúpil reklamačné konanie alebo nepredložil všetky relevantné doklady, ide o neúplný návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, pričom inštitút predĺženia lehoty by mu umožnil doplniť potrebné údaje. V praxi ide o situácie, keď po doručení návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu a výzve na jeho doplnenie stanoví subjekt alternatívneho riešenia sporov Zákonom stanovenú lehotu na doplnenie, počas ktorej spotrebiteľ nemusí byť schopný predložiť požadovanú dokumentáciu (najmä návrh, dôkazy, prípadne absolvovať reklamačné alebo nápravné konanie) v rozsahu, na ktorý bol vyzvaný. Predĺženie lehoty sa preto z hľadiska praxe javí ako účelný nástroj na umožnenie úplného doplnenia návrhu vrátane relevantných dôkazov zo strany spotrebiteľa



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

začatie alternatívneho riešenia sporu je možné aj odmietnuť. Takto koncipovaný Zákon neupravuje archivačnú dobu pre ukončené spory a ani pre odmietnuté návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ust. § 13. Ide o nedostatočnú právnu úpravu, ktorá vytvára právnu neistotu pre subjekty alternatívneho riešenia sporov a ponecháva nevyjasnené povinnosti týkajúce sa uchovávanía (archivácie) spisovej dokumentácie pri odmietnutých návrhoch na začatie alternatívneho riešenia sporu, ako aj ukončených sporoch.

Navrhujeme tiež spresniť ust. § 13 ods. (2) písm. b) Zákona tak, aby bolo výslovne upravené, že návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno odmietnuť aj v prípade, že o tej istej veci už právoplatne rozhodol súd, vrátane trestného súdu, najmä ak v trestnom konaní došlo k priznaniu náhrady škody alebo k záväznému ustáleniu skutkového stavu a osoby povinnej na náhradu škody³⁷. Na zabezpečenie právnej istoty, predchádzania duplicity konaní a súladu s účelom Zákona je potrebné vymedziť pojem „súd“ v súlade so zákonom č. 757/2004 Z. z., tak, aby bolo jednoznačne jasné, že „rozhodol súd“ zahŕňa aj rozhodnutia súdov v trestnom konaní týkajúce sa totožného skutkového základu a ujmy spotrebiteľa.

Zákon tiež vymedzuje ako dôvody odmietnutia návrhov pojmy neopodstatnený návrh a šikanózný návrh, avšak tieto pojmy nie sú v Zákone presne a jednoznačne definované. Nie je tak zrejmé, kedy možno návrh považovať za neopodstatnený a kedy za šikanózný, čo vytvára priestor pre zmatok a rozdielne právne interpretácie.

Tento stav je neprehľadný, keďže Zákon upravuje uvedené kategórie len rámcovo a nejednoznačne, pričom obdobné situácie rieši odlišným spôsobom a ponecháva subjektom alternatívneho riešenia sporov značný priestor na vlastný výklad. V dôsledku toho môže dochádzať k nejednotnej praxi a nepresnému evidovaniu odmietnutých návrhov.

V súčasnom znení Zákona³⁸ je šikanózný návrh vymedzený ako opakované podanie, ktoré bolo subjektom alternatívneho riešenia sporov najmenej dvakrát odmietnuté³⁹, a ktoré neobsahuje nové skutočnosti odôvodňujúce iný postup.

Navrhujeme zmeniť definíciu šikanózneho návrhu tak, aby nebola viazaná výlučne na formálne kritérium dvoch odmietnutí, ale umožňovala jeho posúdenie aj na základe obsahu, účelu a procesného správania spotrebiteľa, vrátane vylúčenia formálnych doplnení ako

³⁷ Napríklad spotrebiteľovi bola súdom priznaná náhrada škody voči osobe zodpovednej za jej vznik, avšak táto osoba škodu neuhradila. Spotrebiteľ následne podá návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu voči obchodníkovi, ktorý škodu nespôsobil. V takom prípade platí, že skutočnosť, že spotrebiteľ má ťažkosti s vymožením priznanej náhrady od osoby zodpovednej za škodu, nemôže zakladať opodstatnenosť návrhu smerujúceho voči subjektu, ktorý škodu nespôsobil a už vôbec nemôže zakladať opodstatnenosť uplatneného nároku

³⁸ Ust. § 13 ods. (2) písm. d)

³⁹ Pravidlo „dvoch odmietnutých návrhov“ je neprímerane formalistické a zvyšuje administratívnu a procesnú záťaž subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú nútené sledovať históriu podaní na účely ich kvalifikácie, čo vedie k zníženiu predvídateľnosti a efektívnosti konania



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

„nových skutočností“ a zahrnutia zneužívajúcich či nevhodných podaní⁴⁰. Za šikanózný návrh by sa pritom malo považovať opakované podanie, ktoré bolo už najmenej raz odmietnuté podľa relevantných ustanovení Zákona, a ktoré pri celkovom posúdení nezakladá reálnu ochranu spotrebiteľských práv, pričom za novú skutočnosť odôvodňujúcu iný postup nemožno považovať len formálne úpravy alebo doplnenia, ktoré nemenia skutkovú podstatu sporu.

Zo Zákona vyplýva, že neopodstatnený návrh je návrh, ktorým spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy, ide o opakovaný návrh bez nových skutočností alebo návrh, v ktorom spotrebiteľ pred začatím alternatívneho riešenia sporu vyhlási, že viac nemá záujem o jeho pokračovanie. Súčasné znenie ust. § 13 ods. (3) používa pojem „najmä“, čo ponecháva priestor na rôzny výklad a nejednotnú prax.

Navrhujeme preto doplniť presné vymedzenie, že neopodstatneným návrhom je aj návrh, ktorý obsahuje neopodstatnené nároky nevyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy alebo právnych predpisov, prípadne je podaný s cieľom zneužitia subjektívnych práv spotrebiteľa. Takéto spresnenie zabezpečí jednotný prístup subjektov alternatívneho riešenia sporov, predíde nepresnej subsumpcii návrhov a zvýši právnu istotu, pričom zachová účel alternatívneho riešenia sporov, ktorým je efektívna ochrana práv spotrebiteľa, a nie ochrana subjektívnych predstáv o nárokoch bez zmluvného alebo právneho základu.

Zároveň je potrebné zdôrazniť, že alternatívne riešenie sporov nie je a ani nemôže byť využívané ako nástroj na uplatňovanie akýchkoľvek neopodstatnených nárokov, ktoré nevyplývajú z porušenia práv zo strany obchodníka, ale naopak zo strany spotrebiteľa. Využívanie alternatívneho riešenia sporov na riešenie takýchto nárokov predstavuje zneužitie tohto inštitútu a popiera jeho základný účel, efektívne, rýchle a spravodlivé riešenie legitímnych spotrebiteľských sporov.

Takýto postup vedie nielen k zahlcovaniu obchodníkov neopodstatnenými podaniami, ale aj k neprimeranému zaťažaniu subjektov alternatívneho riešenia sporov, čo negatívne vplyva na ich kapacitu a efektívnosť pri riešení reálnych sporov, čo je v rozpore s princípmi stanovenými v ust. § 2 Zákona.

Napokon, vyvstáva otázka, ako možno naplniť literu Zákona a doceliť zmierlivé riešenie „sporu“, ak je už od počiatku zrejmé, že ide o vec neopodstatnenú. V takých prípadoch ide skôr o vytváranie tlaku na obchodníka, ktorý napriek tomu, že neporušil žiadnu povinnosť, je vystavený procesnej záťaži a očakávaniu ústretového riešenia zo strany spotrebiteľa.

⁴⁰ Návrh obsahujúci vulgárny, hrubý alebo inak nevhodný jazyk, urážky, hrozby alebo opovrhnutie adresované druhej procesnej strane či subjektu alternatívneho riešenia sporov



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Alternatívne riešenie sporov je pritom určené na riešenie skutočných právnych sporov, ktoré vznikajú z porušenia spotrebiteľských práv obchodníkom.

V aplikačnej praxi sa stretávame s tým, že informáciu o možnosti alternatívneho riešenia sporov, ktorú obchodník poskytuje spotrebiteľovi na základe zákonnej povinnosti, spotrebiteľia často vnímajú ako automatickú možnosť priznania nároku (pochybenia obchodníka) alebo ako formu odvolacieho konania voči stanovisku obchodníka, a následne mechanicky, bez ďalšieho posúdenia odpovede obchodníka (z ktorej pritom často vyplývajú skutočnosti odôvodňujúce posúdenie reklamácie či žiadosti o nápravu ako neopodstatnenej), eskalujú vec na alternatívne riešenie sporov. Takýto postup vedie o. i. aj k neprimeranému zaťažovaniu subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré by sa namiesto zjavne neopodstatnených návrhov mohli venovať reálnym sporom.

V dôsledku toho dochádza k využívaniu alternatívneho riešenia sporov na uplatňovanie zjavne neopodstatnených nárokov⁴¹, ktoré pramenia z nepochopenia alebo účelového nesprávneho výkladu, a to aj napriek riadnemu odôvodneniu vyjadrenia k uplatneniu či žiadosti o nápravu zo strany obchodníka alebo z nesprávneho výkladu zmluvných podmienok zo strany spotrebiteľa.

Alternatívne riešenie sporov je nástroj na riešenie sporov, ktorý možno využiť len za stanovených podmienok, a to v prípade, ak existuje reálny spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom. Je preto nevyhnutné vždy posudzovať samotnú existenciu sporu.

Tento nástroj nemožno zneužívať len z dôvodu, že návrh podáva spotrebiteľ, najmä v situáciách, keď je už pri podaní návrhu alebo jeho doplnení zjavná neopodstatnenosť uplatneného nároku vyplývajúca z konania, opomenutia povinností na strane spotrebiteľa alebo z nároku, ktorý nevyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy či zo zákona.

Navrhujeme tiež vypustiť zo Zákona povinnosť o návrhoch na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov z časti povinných náležitostí týkajúcich sa výročnej správy, nakoľko ide o informáciu určenú priamo gestorovi Zákona a pre spotrebiteľa nemá relevanciu.

Keďže Zákon výslovne neupravuje právo štatutárneho orgánu subjektu alternatívneho riešenia sporov pri vykonávaní dohľadu pristupovať k informáciám a dokumentom týkajúcich sa jednotlivých sporov, ktoré sú nevyhnutné na obhajobu jeho práv a zabezpečenie procesnej obrany, vzniká právna neistota, ktorá obmedzuje možnosť štatutárneho orgánu subjektu alternatívneho riešenia sporov efektívne a riadne reagovať počas dohľadového konania, z ktorého dôvodu navrhujeme túto úpravu doplniť priamo do Zákona.

⁴¹ Čo je v priamom rozpore s účelom a zmyslom alternatívneho riešenia sporov, vedie k neodôvodnenému zaťažovaniu systému alternatívneho riešenia sporov a znižovaniu jeho efektívnosti a môže byť kvalifikované ako zneužitie právneho inštitútu alternatívneho riešenia sporov



Inštitút alternatívneho riešenia sporov

Navrhujeme tiež upraviť pravidlá výkonu dohľadu nad subjektami alternatívneho riešenia sporov tak, aby zodpovedali aktuálnym potrebám právnej úpravy. Súčasná legislatíva neobsahuje podrobné a jasné pravidlá pre výkon kontroly, ktoré by zohľadňovali status všetkých subjektov alternatívneho riešenia sporov, najmä tých, ktoré nespádajú pod štátnu správu. Jednoznačné pravidlá výkonu dohľadu by zabezpečili predvídateľný postup procesných úkonov všetkých zúčastnených strán, čím by sa zvýšila rovnosť a spravodlivosť počas celého procesu dohľadu.

Vo vzťahu k alternatívne riešeniu sporov je potrebné záverom dodať, že proces je pre subjekty alternatívneho riešenia sporov vyťažujúci, keďže zahŕňa množstvo povinností, ktoré sú striktné upravené Zákonom. Subjekty alternatívneho riešenia sporov musia dodržiavať množstvo administratívnych, procesných a odborných povinností.

Navrhujeme preto upraviť právnu úpravu tak, aby zabezpečila efektívny, zároveň zrozumiteľný a procesne vyvážený rámec činnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov vrátane odstránenia pojmu „bezodkladne“ pri viacerých povinnostiach resp. procesných úkonoch subjektu alternatívneho riešenia sporov. Zákon bližšie tento pojem právne nevymedzuje. Jeho neurčitosť môže v aplikačnej praxi spôsobovať výkladové nejasnosti a nejednotný postup subjektov alternatívneho riešenia sporov, preto by bolo vhodné tento pojem buď nahradiť konkrétnou lehotou, alebo ho presnejšie definovať. Úprava by mala rešpektovať povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov, zároveň minimalizovať administratívnu záťaž a zaviesť flexibilnejšie lehoty pre jednotlivé procesné úkony, čím by subjekty alternatívneho riešenia sporov mohli efektívnejšie plniť svoje povinnosti bez ohrozenia kvality poskytovaných služieb.