

# Aktuálne právne informácie

**3/2016**

## **Nové povinnosti predávajúcich pri on-line poskytovaní služieb účinné od 1.2.2016**

Dňa 01.02.2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“), ktorý zavádza nové povinnosti pri online predaji.

### **Komu vzniknú nové povinnosti?**

Nové povinnosti v zmysle Zákona vznikli dodávateľom, poskytujúcim tovary alebo služby na diaľku alebo mimo svojich prevádzkových priestorov (napr. prostredníctvom internetu, telefónny predaj alebo iným obdobným spôsobom).

### **Aké nové povinnosti majú dodávatelia online služieb?**

Medzi hlavné povinnosti dodávateľa vyplývajúce zo Zákona patrí najmä povinnosť, pred uzatvorením zmluvy so spotrebiteľom, oboznámiť spotrebiteľa s možnosťou a s podmienkami riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj ako „ARS“).

Dodávateľ je ďalej povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“).

### **Čo to je alternatívne riešenie sporov?**

Alternatívne riešenie sporov spočíva v možnosti spotrebiteľa, ktorý nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie dodávateľom, alebo ktorý sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak dodávateľ žiadosť kupujúceho ako spotrebiteľa zamietne alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má spotrebiteľ právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle Zákona Návrh. Alternatívne riešenie sporov sa pritom netýka napríklad sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.

Kto bude príslušný na riešenie alternatívnych sporov?:

- pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu Úrad pre reguláciu sieťových odvetví;
- pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb ;
- pre ostatné prípady Slovenská obchodná inšpekcia;

Okrem vyššie uvedených inštitúcií bude môcť ARS riešiť aj iná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „Ministerstvo“), a to napr. záujmové združenie na ochranu spotrebiteľov.

### **Akou formou bude môcť spotrebiteľ Návrh podať?**

Návrh môže spotrebiteľ podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe (emailom), alebo ústne do zápisnice. Návrh môže spotrebiteľ podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)), alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ ([http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm)).

### **Je alternatívne riešenie sporov spolplatnené?**

Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné s výnimkou právnickej osoby zapísanej v zozname Ministerstva, ktorá môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí alternatívne riešenie v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

### **Áké hrozia dodávateľom sankcie za nerešpektovanie Zákona?**

V prípade, že dodávateľ nezabezpečí plnenie oznamovacích povinností o ARS v zmysle vyššie uvedeného, môže mu byť uložená pokuta až do výšky 10.000 Eur.

### **Záver**

Vzhľadom na vyššie uvedenú právnu úpravu odporúčame všetkým dodávateľom, ktorí dodávajú tovary alebo poskytujú služby na diaľku a nemajú splnené oznamovacie povinnosti, úpravu svojich všeobecných obchodných podmienok alebo aj iným spôsobom umiestnili odkaz na prílišnú platformu ARS na svoju internetovú stránku (napr. ak dodávateľ nemá všeobecné obchodné podmienky prístupné na svojej internetovej stránke).

So splnením nových povinností Vám radi pomôžeme, a preto sa prosím neváhajte obrátiť na Vašu kontaktnú osobu v našej kancelárii, prípadne sa obráťte na Mgr. Jána Maceja, PhD. ([jan.macej@bapol.sk](mailto:jan.macej@bapol.sk)).

#### **Kontakty:**

**V prípade akýchkoľvek otázok sa prosím neváhajte obrátiť na Vašu kontaktnú osobu v našej kancelárii, prípadne sa obráťte na Mgr. Jána Maceja, PhD. ([jan.macej@bapol.sk](mailto:jan.macej@bapol.sk)).**

**Balcar, Polanský & Spol. s.r.o.**  
Advokátska kancelária  
Pribinova 25  
811 09 Bratislava

**Telefon: +421 220 251 312**  
**Fax: +420 251 009 112**  
**E-mail: [office@bapol.sk](mailto:office@bapol.sk)**  
**[www.balcarpolansky.sk](http://www.balcarpolansky.sk)**