

Mgr. Helena Mezenská, predsedníčka a štatutárna zástupkyňa združenia Ombudspot, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, so sídlom v Poprade, hovorí a hodnotí vývoj a využitie rôznych foriem mimosúdneho riešenia v spotrebiteľskej aplikačnej praxi .

Možnosti riešenia spotrebiteľských sporov prostredníctvom metód ADR by mohol byť zameraný:

Úvod

S rastúcim množstvom spotrebiteľských sporov a nárastom konzumného správania sa otázka efektívneho a spravodlivého riešenia týchto sporov stáva čoraz viac aktuálnejšou. **Mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov sú od roku 2004, keď do platnosti a účinnosti vstúpil Zákon o mediácii vo svojom dynamickom vývoji.** A to navzdory tomu, že sa danému mimosúdnu odvetviu nevenuje veľké množstvo mediátorov ani pôsobiacich spotrebiteľských združení a to aj napriek tomu, že v spotrebiteľských sporoch mediáciu, tak ako ju taxatívne zdefinoval a zakotvil zákon uplatňujú minimálne, skoro vôbec. Avšak v spotrebiteľskej mimosúdnej praxi spotrebiteľské mimosúdne centrá účinne a často využívajú mediačné zručnosti a praktiky. To prečo v mimosúdnej praxi sa najčastejšie využívajú iné špecifické a často aj menej formalizované postupy riešenia, priblížim a rozvediem nižšie. Faktom však je a to si dovoľm zvýrazniť v úvode, že uvedený zákon o mediácii aj pre spotrebiteľskú oblasť vytvoril legislatívne vhodné a podnetné právne prostredie, ktoré v priebehu uplynulých 20 rokov pozitívne a konštruktívne ovplyvnilo naštartovanie procesov zavádzania alternatívnych foriem mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Vďaka tomu sa merateľne a nespochybniteľne zvýšila vymožiteľnosť spotrebiteľského práva a zvýšila rovnováha v obchodných zmluvných vzťahoch.

Ak si dobre spomínam v stredoeurópskom unijnom priestore sme boli jednou z prvých členských krajín, ktorá mediáciu vzhľadom na pomerne silnú spoločenskú objednávku ukotvila v samostatnom zákone. Začali sa realizovať prvé vzdelávacie kurzy, do registra mediátorov na MS SR sa zapisovali prví mediátori. Požiadavky na nové formy komunikácie a riešenia sporov vyplývali nielen z potrieb rozšírenia variability a inovácie dovtedy už zastaralých a prežitých komunikačných foriem, ale aj z dôvodov hľadania a formovania diferencovaného prístupu k novodobým podnetom, sporom z rozličných oblastí, na ktoré už nebola spôsobilá v detailoch a rozličnostiach, ktoré „život prinášal“ adekvátne reflektovať dovtedajšia legislatívna teória a nestihla celkom pružne reagovať ani novelizačnými procesmi. Zákonné úpravy zaostávali za potrebami reálneho života /V podstate, je tomu z môjho pohľadu stále tak.../.

Chýbali inštitucionalizované formy, nástroje, subjekty, neboli k dispozícii právne rámce a sudy v tom období boli príznačné liknavým a prietahovým konaním. Túto „živnú pôdu“ pre rýchle zavádzanie inštitucionálnych mimosúdnych foriem umocnilo i príslovečné a tradičné mentálne **nastavenie slovenského obyvateľstva /ktoré sa všeobecne nerado súdi, a skôr ako rieši, vyhýba sa konfliktom/** To platilo a stále platí i pre poškodených spotrebiteľov, ktorých odrádzali zdĺhavé a rizikové súdne konania, návrhy riešenia existujúcich sporov súdnou formou neboli vôbec schodnou a lákavou cestou. Tento krajný spôsob riešenia prichádzal do úvahy vo vtedajších podmienkach ojedinele. Spotrebiteľia sa v mnohých prípadoch radšej svojich nespochybniteľne oprávnených právnych a ekonomických nárokov vzdali. Chýbali precedensy, neexistovala temer žiadna súdna prax.

Všeobecne možno uviesť, že „hlad“ po novej forme riešenia sporov sa obzvlášť výrazne dotkol oblasti spotrebiteľských sporov, ktoré sú príznačné svojou „nízkopredmetovosťou“, keď vstupovať do súdnych sporov bolo ako z časového, tak i z finančného hľadiska veľmi nerentabilné a tiež preto, že **medzi neriešeným sporom, /keď mnoho predajcov i zneužívalo slabšie**

a znevýhodnené postavenie spotrebiteľov a ich demotiváciu súdiť sa a podaním na súd bola veľká priepasť. Kontrolné mechanizmy verejnoprávných dozorných a regulačných orgánov, cestou ktorých by bolo možné túto priepasť vyplniť alebo chýbali alebo boli slabo účinné. Nadefinované trendy a Koncepcie Spotrebiteľskej politiky - zvyšovať vymožitelnosť spotrebiteľského práva v tejto atmosfére bez konkrétnych reálnych prostriedkov a nástrojov uskutočňovania, vyzneli nedosiahnuteľne a vágne, utopisticky.

Exkurzom do histórie spred 20 rokov /je asi aj čas na isté zhrnutie, bilancovanie a sumarizáciu/, je potrebné znova zdôrazniť, že okrem iných právnych odvetví, Zákon o mediácii veľmi povzbudivo a podnetne vplýval hlavne na spotrebiteľskú sféru a jej ďalší vývoj. Zásadným spôsobom upriamil profesionálne zameranie a špecializáciu niektorých spotrebiteľských organizácií a spotrebiteľsky zaangažovaných aktérov na priamy vstup do reklamačných konaní v mnohých prípadoch aj s dlhodobou prebiehajúci a vyhrotenými spormi. Uvedený rok bol v spotrebiteľskom hnutí, čo sa týka vstupu do priamych zastupovacích reklamačných procesov a sprostredkovateľských mimosúdnych riešení veľkým medzníkom. V mnohých prípadoch mimosúdne postupy a konania niesli prvky presadzovania kolektívnych záujmov a to hlavne v oblasti dodávky služieb vo verejnom záujme (elektrina, teplo, plyn, bytové služby dodávané správcovskými subjektmi...), telekomunikačné, dopravné, poštové služby, služby v CR, elektronické služby, do popredia sa postupne dostával internetový obchod a ponuka služieb v online prostredí a podobne. Trend rozvoja mimosúdnej formy riešenia spotrebiteľských podnetov a sťažností sa postupne preniesol i do projektovej podpory zo strany štátu a rezortne príslušného Ministerstva hospodárstva. **Prijatý zákon o mediácii a nastavenie kurzu Stratégie spotrebiteľskej politiky konkrétnym spôsobom zmenili i zameranie mnohých spotrebiteľských organizácií**, ktoré sa do toho času širokospektrálne zameriavali na rôznorodé aktivity – aktivistické, mobilizačné, poradensko informačné, vzdelávacie, osvetové, ekologické, environmentálne, analytické, poradenské, publikačné, aktívne spotrebiteľské združenia čoraz čoraz viac vstupovali i do pripomienkových legislatívnych procesov a podobne. S príchodom predmetného zákona, ktorý sa v právnej praxi zavádzal, súbežne a synchronne s prvými úspechmi z neformálnych dohôd s obchodníkmi, už vtedy zaregistrovaní „priekopníci“ spotrebiteľskí mediátori v prebiehajúcich reklamačných konaniach cestou dosiahnutých kompromisov a neraz aj konsenzuálnych návrhov, začali vyvažovať zmluvnú a pozíciu nerovnováhu v obchodných vzťahoch. Daná profilácia spotrebiteľských organizácií sa začala na trhu produktívne ujiť a spotrebiteľská verejnosť začala na nové možnosti riešenia a poskytovaných služieb spotrebiteľskými mimosúdnymi centrami pružne a s prirodzeným záujmom reagovať. Uvedený rok 2004 sa stal prelomom v smerovaní spotrebiteľských združení, ktoré už namiesto všeobecne podaných a šírených informácií začali priamo vstupovať do sprostredkovania mimosúdnych riešení a tak poskytovať v sporoch „zaseknutým a zamrznutým stranám“ reálnu pomoc.

Ukázalo sa veľmi rýchlo, že cesta priameho vstupu do mimosúdnych konaní a urovnaní je pre spotrebiteľov tou najžiadanejšou a najúčinnějšíou pomocou, je nefalšovanou formou ako im nielen poradensky ale aj reálne a hmatateľne ich právo priblížiť a vymôcť. Daný zmenený prístup sa ujal i preto, lebo slovenskí spotrebiteľia mali nízke právne vedomie a nedisponovali potrebnými spotrebiteľskými vyjednávacími zručnosťami a taktikami, aby mohli uspieť samostatne.

Poradenstvo, poskytované usmernenia združeniami ako dovtedajšie formy poskytovanej pomoci spotrebiteľom, v podmienkach rýchlo a dynamicky vyvíjajúceho sa trhu a s tým spojenými stále sofistikovanejšími obchodnými praktikami, nepostačovali. Spotrebiteľské organizácie ostali pred výzvou ako čo najskôr systematicky profesionalizovať a inštitucionalizovať svoju činnosť a služby. Príznačný voľnočasový a dobrovoľnícky spôsob práce spotrebiteľských združení bol prežitý.

Zároveň pri riešení individuálnych prípadov a sporov spotrebiteľské mimosúdne centrá povzbudzovala a inšpirovala výzva vstupovať akčne a priamo stále viac do inovatívneho vývoja, novodobého formovania a kreatívneho modelovania vzájomne prijateľných a prospešných férových vzťahov obchodníkov so spotrebiteľmi.

V rokoch 2007 a 2008 bol pred Ministerstvo hospodárstva a vládu SR spotrebiteľskými organizáciami predstavený **koncept vytvorenia Ombudsmanského a mediačného spotrebiteľského centra (ďalej len OSaMC)** pre doplnenie a posilnenie inštitucionálneho rámca pre zlepšenie možností vymožiteľnosti spotrebiteľského práva. Uvedený návrh reagoval na výzvy EÚ smerom k členským krajinám, aby účinnejšie presadzovali acquis prostredníctvom súdnych a administratívnych systémov, vrátane trhového dohľadu a spotrebiteľských organizácií. **Zo súhrnnej monitorovacej správy o pripravenosti SR na členstvo v EÚ tiež vyplynulo, že pokiaľ inštitucionálny rámec pre trhový dohľad týkajúci sa všeobecnej bezpečnosti výrobkov je vytvorený, je potrebné rozvíjať kapacitu kľúčových orgánov trhového dozoru a intenzívnejšie zapájať aj ostatné organizácie, spotrebiteľské organizácie. Akcent sa položil na posilňovanie celkovej administratívnej kapacity a tiež vybudovanie a rozšírenie efektívneho systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Rovnako sa mala posilniť úloha spotrebiteľských organizácií pri implementácii spotrebiteľskej politiky, zvýšiť pre ich činnosť finančné a personálne zdroje.** Hoci spotrebiteľské organizácie navrhovali zaviesť takýto model na základe partnerských zahraničných skúseností, podľa vzoru severských krajín, kde už takéto ombudsmanské a mimosúdne centrá existovali, daný koncept napriek uvedeniu výhod systému, neprešiel. Bol však základom pre ďalší významný európsky projekt, ktorý už bol v roku 2008 schválený.

V rokoch 2009 -2011 bol realizovaný projekt podporený Nórsnym finančným mechanizmom FM EHP a NFM (Nórsnym finančným mechanizmom) s názvom **Inštitucionalizácia a posilnenia mimosúdneho konania /posilnenie právnej vymožiteľnosti v ochrane spotrebiteľa/ - efektívna a účinná pomoc pre spotrebiteľa**. V uvedenom projekte bola ambícia **zjednotiť spotrebiteľské centrá s pôsobiacimi mediátormi do jednotnej mimosúdnej platformy s vypracovaním jednotnej metodiky, typizovaných manuálov a vytvorením spoločnej elektronickej databázy**. V záujme zvýšenia efektivity mimosúdneho riešenia bol v rámci projektu vytvorený veľmi podrobný a do detailov premyslený návrh na zriadenie **Spotrebiteľskej Rady (krátko nazvanej SPORY)**, ktorú mali tvoriť zástupcovia subjektov pôsobiacich v systéme ochrany spotrebiteľa z verejného, súkromného a mimovládneho sektora, včetně znaleckej obce a autorizovaných a akreditovaných skúšobní. A práve na zapojenie znaleckej obce si dovoľím zvlášť upozorniť, pretože pre podporu rozvoja úspešných mimosúdnych konaní vedených na exaktnom a objektívnom základe, nedostatočná spolupráca so znalcami predstavuje dosiaľ nevyužitý potenciál. Pri kreovaní inovatívnych návrhov na pôsobenie a fungovanie SPORY (čo je stále aktuálna výzva), ich zjednotené a spolupracujúce spotreb. organizácie a mediátori konzultovali s príslušnými dotknutými subjektmi a štátnymi orgánmi pôsobiacimi v systéme ochrany spotrebiteľa. Vychádzali pritom z poznatkov zahraničných partnerov a **základov Práva spolupráce - Law a collaborative practice** ako metódy tímového riešenia sporov, jednej z alternatívnych metód mimosúdneho riešenia. Collaborative Law a Collaborative Practice sa stáva celosvetovým trendom a využívajú ju pokrokové krajiny s vyspelou právnou kultúrou. Na Slovensku sa zatiaľ v tom zmysle nič nedeje. Táto metóda stojí okrem právneho hľadiska i na hľadiskách spolupracujúcich odborníkov, ktorí pre riešenie sporov medzi sporovými stranami využívajú v súčinnom pôsobení komplexný prístup. Dané postupy a metódy sú pre spotrebiteľskú mimosúdnu oblasť mimoriadne inšpiratívne a to aj preto, že do riešenia a spoluúčasti v riešení je zapojený aj samotný podávateľ podnetu. Nerieši sa pritom spor iba z aktuálnej právnej roviny a ako individuálny spor, ale i s poukazom na tvorbu potrebných systémových legislatívnych zmien a úprav.

Vytvorené kmeňové centrum, posilnenie odborných mediačných a projektových kapacít tak bolo predpokladom pre **ďalšie zakladanie a sieťovanie mimosúdnych spotrebiteľských centier**. V roku 2010 bol schválený „Projekt ADR: OMBUDSPOT – celoslovenská sieť mimosúdnych spotrebiteľských centier“, financovaný Ministerstvom hospodárstva SR z prostriedkov štátneho rozpočtu. V ňom boli do spolupráce oslovené všetky aktívne spotrebiteľské organizácie a desiatky mediátorov zo všetkých regiónov Slovenska, ktorí mali záujem pôsobiť v spotrebiteľskom odvetví.

Samozrejme v priebehu tvorby a zapájania sa do rozvoja systému ADR v spotrebiteľskej oblasti budovaný systém prešiel rôznymi vzostupmi a pádmi, ale i tak vďaka uvedeným pomerne bohatým rozvojovým aktivitám pre inštitucionalizáciu mimosúdnych spotrebiteľských centier boli položené optimálne základy pre ďalšie zefektívňovanie systému ADR. I keď spoločnú jednotnú sieť mimosúdnych spotrebiteľských centier sa v rámci Slovenska žiaľ nepodarilo udržať pre príznačné štiepenie a fragmentáciu, tie centrá, ktoré sa postupne odčlenili do samostatnej organizačnej štruktúry kontinuálne fungujú a dodnes poskytujú sprostredkovateľské riešiteľské služby spotrebiteľom.

Okrem vybudovaných organizačných a personálnych kapacít sa podarilo vnímanie vzájomných vzťahov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi postaviť na vyššiu úroveň. Spokojných spotrebiteľov sa postupne darilo dostať do rovnice s úspešnými obchodníkmi. Z iniciatívy mimosúdnych centier sa začala medzi obchodníkmi presadzovať ústretovejšia popredajná kultúra, starostlivosť o zákazníka a zvyšoval sa záujem obchodníkov riešiť reklamácie mimosúdne. Schopnosť a ochota dohodnúť sa, bez vstupu subjektov dohľadu, v prípadoch uvedomelejších obchodníkov začala byť vnímaná ako správna cesta zachovania dôvery zákazníka a budovania dobrého mena na trhu, ako efektívna reklama a konkurenčná výhoda. Spolu s tým si uvedomovali aj mienkotvorný vplyv a dosah rešpektovaného mimosúdneho spotrebiteľského centra pre trh a zákaznícky okruh.

Postupnou osvetou začali konštruktívne do mimosúdnych konaní vstupovať i obchodníci, ktorí dovtedy o to nejavili žiaden záujem a v procese niekoľkoročného vývoja konečne mnohí predajcovia a poskytovatelia služieb pochopili, že udržanie si dôvery zákazníka cestou dohody a kompromisu je viac ako rýchly zisk. Je zaznamenaný výrazný posun v prístupoch obchodníkov vstupovať do konaní, ale nemožno to zovšeobecňovať na všetky prípady, ani v súčasnosti stav nie je ideálny. Ideálna však nie je ani situácia s kontinuálne zabezpečeným financovaním spotrebiteľských mimosúdnych centier. Príslušný ústredný orgán, ktorým je MH SR nedokáže ani v tomto roku 2024 napriek záväzkom voči EÚ poskytnúť ustáleným organizáciám s dobrou tradíciou, aplikačnou praxou a merateľnými výsledkami potrebnú finančnú podporu a istotu. A to je jeden z hlavných kameňov úrazu, ktorý do značnej miery vplýva na režim fungovania a výber formy riešenia a práce mediátorov a riešiteľov zo spotrebiteľských centier. Je to naozaj poľutovania hodné, že výkonné organizácie poskytujúce všeobecne prospešný prínos sú po rokoch serióznymi výsledkami, v toľkej finančnej a materiálnej neistote. A ako pre spotrebiteľské organizácie, tak pre spotrebiteľov je nepochopiteľné, že pre vládny audit ako v prípade tohto roka do začiatku jesene nebudú mať zdroje na pokrytie nevyhnutných nákladov. Je august a spotrebiteľské organizácie na tohoročnú činnosť stále nemajú finančné prostriedky. I tak je dlhodobá podpora štátu vymedzená pre činnosť mimosúdnych subjektov nedostatočná na úrovni 60 - 70 tisíc € na rok.

Napriek tomu, že v priebehu mnohých rokov spotrebiteľské organizácie zástupcov príslušných ministerstiev vyzývajú k súčinnej spolupráci a väčšej podpore argumentujúc porovnávacími štatistikami o objeme podpory organizácii v iných členských štátoch, **podpora štátu voči spotrebiteľským centráom na SR je dlhodobá hlboko poddimenzovaná**. Nestačí ani apelovať na spoločne sledovaný cieľ, ktorým je čistý a bezpečný trh, ktorý je predpokladom pre ďalší hospodársky rast a rozvoj.

Komentár od [DT1]:

Je to veľmi smutné ale pravdivé konštatovanie. Takéto konštatácie odzneli smerom k našim vládnym zástupcom oficiálne i v hodnotiacich materiáloch z úrovne EÚ. Zarážajúce je to o to viac, že počet spotrebiteľských podnetov z roka na rok stúpa a za daných okolností je pre mimosúdne zameranú spotrebiteľskú organizáciu náročné a veľmi obtiažne nachádzať zástupné zdroje na vyfinancovanie. Svojim druhom a podstatou ide o verejnoprospešnú a neziskovú činnosť. Aj, keď sú organizácie s národnou pôsobnosťou usmerňované na využiteľné EÚ zdroje, tie sú spravidla účelovo viazané na systémové rozvojové aktivity a edukačné účely, nie na priamu mimosúdnu prax a pomoc spotrebiteľom. Získavať finančnú podporu zo súkromných zdrojov je pre nestrannosť a nezávislosť nepripustné. I to je jeden z momentov a príznakov, pre ktorý spotrebiteľská mimosúdna oblasť nie je lákavá a nepriťahuje pozornosť väčšieho množstva mediátorov a poradcov.

1. Na rozpracovanie jednotlivých spôsobov riešenia spotrebiteľských sporov (v zákone o mediácii, zákon ARS, negociácii, súdom..)

Odhliadnuc od problémov limitujúcich organizačno finančné zabezpečenie spotrebiteľských organizácií sa v ďalšej časti článku sústredím na škálu možností a využívaných spôsobov, metód mimosúdneho konania v spotrebiteľskej sfére v slovenskom právnom rámci, vyzdvihujúc prínosy a nevýhody.

Pestrosť rozvíjajúcich sa a známych metód Alternatívneho riešenia sporov (ADR) využívaných v rôznych právnych a sociálnych odvetviach, sa ponúka mediátorom, riešiteľom, sprostredkovateľom dohôd, spotrebiteľom, podnikateľom a ďalším zainteresovaným stranám i v spotrebiteľských veciach.

Pojmom ADR (Alternative Dispute Resolution) sa označujú rôzne alternatívne mimosúdne spôsoby, formy a metódy riešenia sporov ako je napr. negociácia, mediácia, facilitácia, konciliácia, právo spolupráce.

V úvode tejto časti je potrebné zdôrazniť, že hoci existuje už pomerne široký súbor osvedčených metód, nástrojov a prístupov, ktoré môžu viesť k efektívnějšíemu a rýchlejšiemu vyrovnaní konfliktov bez nutnosti forenzných procesov, **v spotrebiteľských prípadoch najčastejšie siahame po neformálnych metódach mimosúdneho riešenia, najčastejšie je to negociácia** (pri ktorej ako bolo uvedené skôr je možné využívať viaceré mediačné postupy a zručnosti).

Súvisí to jednak s finančnými obmedzeniami naznačenými vyššie, ale i z dôvodov, ktorých spoločným menovateľom je metodická voľnosť. Do istej miery na preferovaný výber neformálnych postupov vplyva aj obchodníkmi požadovaná pružnosť a flexibilita procesov, neradi byrokratizujú. Typologicky príznačná racionálnosť, akčnosť, vecnosť a bystrosť obchodníkov, na riešiteľov kladie pomerne vysoké nároky v schopnosti ich podchytiť a zapojiť do konaní. Neraz aj originálnymi a kreatívnymi cestami. Zväčša sú nastavení na príjem zhutnených informácií, abstrakty, obsiahle slovné konštrukty, formulky, vyparagrafované zdôvodnenia a definície často nie sú najúčinnějšíou formou. Takýto voľný štýl zapojenia obchodníkov do konaní, umožňujú neformálne prístupy. Pri opise neformálnych mimosúdnych konaní je potrebné zohľadniť, že reklamačná agenda a spotrebiteľské spory sú okrem ojedinelých niekoľkých výnimiek obchodníkov, pre nich skôr záťažou („otravou“), s ktorou sa chcú čo najskôr vysporiadať.

Samozrejme uvedené nastavenie obchodníkov nemožno zovšeobecňovať a **formalizovanejšie spôsoby riešenia spotrebiteľských sporov ako je ARS a mediácia vylučovať**, lebo sú príklady obchodníkov, ktorí si oficiálne a formálne postupy priam vyžadujú, prípadne pred postihom orgánmi dohľadu, pre nesúčinný prístup v konaní majú rešpekt, ale vo väčšej miere prípadov sú pre mnohých obchodníkov ako i riešiteľov a oprávnené osoby na rýchlosť paralelne bežiacich obchodných

procesov a ich časového manažmentu, zbytočne preadministrované a ťažkopádne. Obzvlášť vo všeobecne a celoplošne nastolenom trende odbúrania administratívnej záťaže. **A v neposlednom rade je potrebné zohľadniť aj štýl práce, skúsenosti, profesionalitu, schopnosti a originalitu toho ktorého riešiteľa, mediátora.** Predpokladá sa, že v štádiu zberu prvotných informácií, naštudovaním podkladov, berúc v úvahu vyššie uvedené aspekty, sa pri voľbe formy konania bude vedieť správne rozhodnúť.

Ďalším relevantným dôvodom, pre ktorý mediátori zo spotreb. centier namiesto formalizovaných foriem ako je mediácia a systém ARS siahajú po voľnejšom štýle riešenia, je požadovaná nestrannosť a nezávislosť mediátora a oprávnenej osoby v ARS. A aj keď v prvopočiatoch zavádzania mediácie do právneho poriadku sa spotrebiteľsky zameraní mediátori na mediačné riešenia zameriavali a plánovali ich v mimosúdnej praxi uplatniť, odbornou mediátorskou obcou boli vznesené námietky k zaujatosti v zmysle primárneho nastavenia spotrebiteľ. organizácie a jej mediátora - chrániť spotrebiteľa. V rámci stavovského mediátorského diskurzu návrhy spotrebiteľ. centier deklarujúce zachovanie nestrannosti a nezávislosti v kombinovane prebiehajúcich mediačných spotrebiteľských procesoch sa nestretli s prijatím, narazili na odpor. /Poznámka: Ja osobne si myslím, že profesionálny mediátor to vie s nadhľadom ustriehnuť, do akej miery do procesu rovnocenného vyjednávania, právne podchytiť a pripraviť na mediáciu spotrebiteľa, tak aby bol v mediácii nestranný. Je faktom, že nás s podnetmi na riešenie ťažiskovo oslovujú poškodení spotrebiteľia, my sme zriadení spotrebiteľskou organizáciou, ale to neznamená, že si nevieme v mediácii zachovať nadhľad. Spotrebiteľskí mediátori a mimosúdne organizácie nemali záujem vstupovať s mediátorskou obcou do tohto akademického sporu a preto „negociujeme“.

Na základe toho sa ustálil stav, že spotrebiteľské mimosúdne centrá využívajú z dominantnej časti negociáciu.

Negociácia (umenie vyjednávať):

Ide o kombinovanú a pritom obsahom, postupom a štruktúrou voľnú formu zastupovania spotrebiteľa spojenú často s niekoľkoetapovým vyjednávaním o námietkach a návrhoch riešenia predloženými sporovými stranami (niekedy okrem obchodníkov a spotrebiteľov do vyjednávania vstupujú aj iné subjekty – výrobcovia, dodávatelia, znalci, servisné strediská, doteraz známe ako určené osoby). Je to proces mimosúdneho vyjednávania, pri ktorom sa strany zapojením sprostredkovateľa riešenia snažia nájsť obojstranne akceptovateľné riešenie. Negociácia je prvotný a často najjednoduchší spôsob, ako riešiť spotrebiteľský spor. Môže prebiehať najskôr medzi spotrebiteľom a predajcom bez pomoci tretej strany. Tento spôsob, či už so sprostredkovateľom riešenia alebo bez neho, je založený na otvorenej komunikácii a môže viesť k dosiahnutiu akceptovateľného riešenia pre obe strany.

Prínosy:

- Prírodnosť a priamočiarosť, neformálnosť, rýchlosť, flexibilita a jednoduchosť komunikácie, formulácie spoločnej dohody
- variabilita osobného a diaľkového kontaktu, konzultácie, variabilita separátneho a spoločného jednania
- nižšie náklady, minim. časové straty
- bez časových limitov, procesných lehôt a termínov

Nevýhody a riziká:

- Predpokladá ochotu oboch strán komunikovať, v prípade neochoty obchodníka vstúpiť do konania, neexistuje zákonná opora pre postih nesúčinnosti
- Bez podpory odborníka môže dôjsť k neefektívnym, nestálym, nezáväzným a neplneným dohodám

Mediácia

Ako mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou nezávislého a nestranného kvalifikovaného mediátora riešia spor a snažia sa s jeho pomocou dosiahnuť vzájomne výhodnú dohodu, je v slovenskom právnom systéme upravená zákonom č. 420/2004 Z.z. o mediácii. Ten stanovuje základné pravidlá a postupy pre mediáciu, čím zabezpečuje jej transparentnosť a spravodlivosť. Avšak pre splnenie podmienky nestrannosti, neutrálnosti a nezávislosti mediátora, ktorá je v kolízii s hlavným poslaním spotrebiteľských mimosúdnych organizácií, predovšetkým chrániť a zastupovať práva spotrebiteľa, je táto forma minimálne využívaná.

Prínosy:

- Flexibilita a rýchlosť procesu, oproti súdu
- Možnosť voľby mediátora (*výber odporúčanej osoby*)
- Nižšie náklady pre obidve strany, ako na súde
- Neautoritatívny prístup
- Možnosť zachovania dobrých vzťahov medzi stranami
- Z titulu záväzku mlčanlivosti, zachovanie dobrého mena obchodníka, diskretnosť
- Dohody majú vyšší stupeň záväznosti ako pri neformáln. riešeníach (*napriek tomu, že nenadobúdajú exek. titul*)

Nevýhody a riziká:

- Podozrenie na jednostrannosť prístupu zo strany mediátora pôsobiaceho v spotrebit. organizácii, problém zachovania prvkov jeho nestrannosti, nezávislosti a neutrality
- Formalizovaná a oproti neform. postupom preadmnistrov. forma
- Neochota obchodníkov sa jej zúčastňovať v prípade nízkopredmetových sporov, pre administr. ťažkopádnosť a priestorovú náročnosť (*stretnutia a účasť obchodníkov na neutrálnej pôde mimo obchodných prevádzok ich odrádza*)
- Nie je vždy úspešná
- Problém financovania nákladov mediátora, demotivačne nastavené stropy odmeny, bez podporných mechanizmov štátu nerentabilná, neochota obchodníkov podieľať sa na nákladoch mediátora

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov upravuje alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov. Vo svojom rozsahu uvedený zákon upravuje pomerne širokú škálu pravidiel a podmienok zápisu subjektov ARS do zverejneného zoznamu vedeného MH SR, s vymedzenými právami a povinnosťami subjektov ARS a nimi poverenými fyzickými osobami, s pomerne presne vyšpecifikovanými postupmi konania, obsahu a štruktúry výstupov z konaní, so zapracovanými právami a povinnosťami strán ARS. Okrem toho upravuje pôsobnosť MH SR a iných orgánov štátnej správy v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a zodpovednosť, sankcie za porušenie povinností podľa tohto zákona.

ARS je často menej nákladné a časovo menej náročné v porovnaní s tradičným súdnym konaním. Ale náročnejšie ako po procesnej, časovej, administratívnej i nákladovej stránke v porovnaní s menej inštitucionalizovanou mimosúdnou formou, ktorá bola analyzovaná podrobne vyššie. V podmienkach neautomatického a nezabezpečeného plynulého financovania

akreditovaných a zaregistrovaných spotrebiteľských organizácií formou dotácie a súčasným stropovaním odmeny od podávateľa na max. 5 € výšku za ARS konanie, sú postupy, nezohľadňujúce krytie nákladov subjektov ARS prakticky nepoužiteľné. V takých podmienkach subjekty ARS po daných formách alternatívneho riešenia vôbec nesiahajú. Na absurdnosť zákonom stanovených podmienok bez existujúceho finančného krytia upozorňujeme tvorcu zákona od roku 2015, keď bol schválený a napriek pretrvávajúcej nespokojnosti s týmto stavom, ani novela zákona účinná od júla 2024 nezohľadnila naše námietky upozorňujúce na znefunkčnenie a nevyužiteľnosť predmetnej formy riešenia. Za predpokladu normalizácie finančného zabezpečenia, je ARS forma riešenia podľa doterajších poznatkov najvhodnejšie využiteľná v prípadoch hodnotovo náročnejších spotrebiteľských sporov s predpokladom určitého postupu a vývoja sporu do súdneho procesu, v prípade, ak sa strany nedohodnú. Vhodne využiteľná je táto forma riešenia v prípade odhadu, že obchodník prejaví záujem pristúpiť ku konaniu pod ťarchou možnej sankcie pre nesúčinný prístup.

Prínosy:

- Rýchlejšie a menej nákladné ako súdne konanie
- Možnosť voľby orgánu a oprávnenej právnickej osoby spomedzi registrovaných subjektov ARS na MH SR
- Ľahšie dosiahnuteľná účasť a súčinnosť obchodníka v konaní, v prípade, že na výzvy spotrebiteľa dovtedy nereagoval

Nevýhody a riziká:

- Rôzna kvalita dostupných služieb
- Nedoriešené financovanie oprávnených právnických osôb (z radov spotrebiteľských organizácií)
- Nie všetky spory môžu byť riešené prostredníctvom ARS

Ďalšie formy mimosúdnych foriem a postupov riešení, využívané v ojedinelých prípadoch:

Facilitácia je účinná metóda organizovania, vedenia a zvládania úspešného stretnutia či jednania, kde facilitátor je nestranný, zodpovedný za vlastný proces jednania, dohliada na dynamiku a efektivitu jednania a zrozumiteľnosť komunikácie, predkladaných návrhov a pripomienok pre všetkých účastníkov.

Konciliácia je alternatívna metóda riešenia konfliktov, pri ktorej sa strany konfliktu dohodnú na službách konciátora, ktorý sa s nimi stretá oddelene za účelom vyriešiť spory medzi nimi. Tretia strana je zodpovedná za priebeh komunikácie medzi nimi a podporuje zmierovacie konanie; väčšinu času konciátor strávi hľadaním ústupkov.

Právo spolupráce je moderná metóda mimosúdneho riešenia sporov založená na báze spolupráce tzv. spolupracujúcich odborníkov.

Súdne konanie je poslednou možnosťou, ktorú by mali strany zvážiť. Aj keď poskytuje formálnu a záväznú cestu na vyriešenie sporu, zahŕňa vyššie náklady, náročné procedúry, dlhšie trvanie a často aj stres. Súdne konanie je vhodné pre závažnejšie spotrebiteľské spory, ktoré nie je možné vyriešiť inými spôsobmi. V záujme dosiahovania čo najväčších mimosúdnych úspechov je nevyhnutné pre spotrebiteľské mimosúdne organizácie mať zabezpečené aj zázemie a profesionálny spoľahlivý spolupracujúci personál pre súdnu agendu. Mimosúdna a súdna agenda sú spojené „nádobou“. Obchodníci, ktorí neboli ochotní napraviť stav v prípadoch s preukázateľným poškodením spotrebiteľa, jeho odhodlaním postúpiť vec na súd s reálne zabezpečenými prostriedkami, pristupujú k mimosúdny výzvam vážnejšie.

Prínosy:

- Zákonná záväznosť a ochrana práv
- Možnosť odvolania sa

Nevýhody a riziká:

- Vysoké náklady a časová náročnosť
- Publicita a negatívny dopad na reputáciu
- Taxatívne stanovené lehoty

2. Niečo o fungovaní spotrebiteľských centier, ich zápise a kto môže byť mediátorom, sprostredkovateľom a pod.

Pôsobnosť a zameranie spotrebiteľských združení, ktoré boli novým zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa účinným od 1. júla 2024 premenované na spotrebiteľské organizácie, dovtedy upravoval §25 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a oproti novej paragrafovej úprave pôvodný zákon zahŕňal širšiu škálu činností, ktoré malo MH SR podporiť. Okrem sprostredkovania mimosúdnych riešení v nej bolo zahrnuté aj zastupovanie združeniami na súde, vzdelávacie, publikačné a osvetové aktivity, pripomienkovanie legislatívy, monitorovanie zmluvných podmienok a implementácie spotrebiteľskej politiky v praxi, prevádzkovanie poradensko konzultačných stredísk .

V súčasnosti platný zákon pôsobnosť Spotrebiteľských organizácií vymedzil v zredukovanej forme, takto:

§ 25**Spotrebiteľská organizácia a Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktik obchodníkov**

(1)

Spotrebiteľská organizácia môže na základe plnomocenstva zastupovať spotrebiteľa pri mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu alebo v konaní pred orgánmi verejnej moci.

(2)

Spotrebiteľská organizácia, ktorá nekoná ako subjekt alternatívneho riešenia sporov, môže so súhlasom oboch strán sporu sprostredkovať nezávislé mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu podľa vlastných pravidiel mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Registrácia oprávnených právnických osôb spôsobilých na ARS konanie podlieha zákonu č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, kvalifikácia a registrácia spotrebiteľsky zameraných riešiteľov – na mediátorov zacielených na mediačnú činnosť podlieha zákonným normám a pravidlám vyplývajúcich zo zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii.

Na margo fungovania a spolupráce spotrebiteľských mimosúdnych centier a spotrebiteľských organizácií je potrebné uviesť, že napriek v úvode spomenutým viacerým intenzívnym snahám sa nepodarilo vytvoriť unifikovaný model zastrešujúci všetky aktívne a samostatne pôsobiace združenia a minisiete spotrebiteľských mimosúdnych spotrebiteľských centier.

Istým spôsobom nás metodicky, legislatívne a finančne nepriamo formou jednotných usmernení, **Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a Zákona o poskytovaní dotácie v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva SR**, ktorého časťou je aj podporný program pre ochranu spotrebiteľa s hlavným dotačným zameraním na poradenstvo a mimosúdne riešenie, **na spoločnej platforme integruje Odbor ochrany spotrebiteľa pôsobiaci v rámci ministerstva**. Ale na celospoločenskú škodu je, že vytvorené mimosúdne spotrebiteľské siete namiesto posilňovania kooperačných vzťahov

udržiujúc svoju špecializáciu, pracujú izolovane a separátne. Nezintegrovanosť a nejednotnosť systému registrovaných spotrebiteľských mimosúdnych organizácií a ARS subjektov spôsobuje neprehľadnosť v možnostiach poskytovaných špecificky zameraných služieb, v ktorých sa laická a odborná spotrebiteľská verejnosť má problém narychlo zorientovať. A to, čo si samotné subjekty neuvedomujú,... svojou nespôsobilosťou a neochotou spolupracovať sa stavovsky ukracujú o výmenu potrebných informácií, zdieľanie získaných poznatkov a skúseností, rovnako ako o zvýšený vplyv na presadenie mnohých žiaducich legislatívnych a inštitucionálnych zmien pred parlamentnou a výkonnou mocou.

3. Dobrá prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov

4. Návrhy a odporúčania pre či už legislatívnu zmenu, spôsob riešenia, financovanie, uchopenie problematiky a pod.