

## Informácie pre odberateľov

o právach týkajúcich sa dostupných prostriedkov na urovanie sporov

### ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach

1. Koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu\*<sup>1</sup>, je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s regulovaným subjektom, ktorý je dodávateľom elektriny, dodávateľom plynu, agregátorom, prevádzkovateľom distribučnej sústavy, prevádzkovateľom distribučnej siete, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- a) meno, priezvisko a elektronickú adresu alebo poštovú adresu, ak ide o fyzickú osobu alebo názov, sídlo a elektronickú adresu ak ide o právnickú osobu, ktorá je koncovým odberateľom elektriny, koncovým odberateľom plynu,
- b) názov a sídlo regulovaného subjektu,
- c) predmet sporu,
- d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
- e) označenie, čoho sa navrhovateľ domáha.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. Box 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk).

4. Regulovaný subjekt podľa odseku 1 a koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

5. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa odseku 4, ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

6. Na alternatívne riešenie sporov podľa odseku 1 sa nepoužije osobitný predpis \*<sup>2</sup>.

Pre ďalšie informácie, kliknite na nasledovný link, kde nájdete podrobné informácie ako postupovať a tiež zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>

Nižšie nájdete odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

\*<sup>1</sup>spotrebiteľom sa v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

\*<sup>2</sup> Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.