

NOVÉ MECHANIZMY UPLATŇOVANIA PRÁV SPOTREBITEĽOV¹

NEW MECHANISMS OF CONSUMER RIGHTS ENFORCE- MENT

Regina Hučková

Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Právnická fakulta

ABSTRAKT

V úvode roka 2014 sme spoločne s kolegyňou avizovali na stránkach tohto vedeckého periodika zásadné zmeny, ktoré boli pripravované vo sfére mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.² Jednotiacim motívom v tom čase pripravovaných a v súčasnosti už zrealizovaných zmien bola snaha chrániť spotrebiteľa. Otázka odôvodnenosti a potreby prehĺbovania ochrannárskych tendencií vo vzťahu k spotrebiteľovi nie je primárnym predmetom tohto článku. V článku sa autorka zameria na predstavenie dôležitých zmien, ktoré rok 2015 priniesol do najmä (no nielen) mimosúdnych metód riešenia (aj spotrebiteľských) sporov.

ABSTRACT

At the beginning of 2014, we jointly announced with a colleague in the pages of this academic journal, substantial changes which have been prepared in the area of out-of-court resolution of consumer disputes. The motive both at that time and in the present has been the effort to protect the consumer. The issue of justification and the need for a deepening of consumer protection is not the primary focus of this article. The author focuses in the article on introducing important changes that 2015 brought in especially (but not only) extrajudicial methods of dispute resolution (including consumer disputes).

I. ÚVOD

Rok 2015 bol na istom odbornom internetovom fóre³ označený ako „rok nového Občianskeho súdneho poriadku“. Jedným z dlhodobých legislatívnych zámerov bola nevyhnutná rekodifikácia procesných predpisov, a to najmä Občianskeho súdneho poriadku, ktorý bol prijatý ešte v roku 1963 a odvtedy prešiel početnými, no často nesystematickými zmenami. Výsledkom bol pomerne neprehľadný právny predpis, ktorý vytváral množstvo aplikačných problémov a samotný prispieval k súdnym prietahom.⁴ Spolu s Občianskym súdnym poriadkom bol podrobnej legislatívnej pozornosti podrobený aj ďalší procesnoprávny predpis – zákon o rozhodcovskom konaní prijatý v roku 2002.

Výsledkom legislatívneho snaženia bolo prijatie zásadných zmien v úprave procesného kódexu a predpisu regulujúceho rozhodcovské konanie. Osud Občianskeho súdneho poriadku

¹ Príspevok je čiastkovým výstupom riešenia grantovej úlohy č. APVV-14-0598 „Elektronizácia v podnikaní s akcentom na právne a technické aspekty“.

² Pozri článok Hučková, R., Treščáková, D., Osoba rozhodcu vo svetle pripravovaných legislatívnych zmien. In: http://sic.pravo.upjs.sk/files/3_huckova_trescakova_postavenie_rozhodcu.pdf, citované: 27. decembra 2015.

³ Pozri <http://www.najpravo.sk/clanky/2015-rok-noveho-obcianskeho-sudneho-poriadku.html>, citované: 22. decembra 2015

⁴ 2015: Rok nového Občianskeho súdneho poriadku? In: <http://www.najpravo.sk/clanky/2015-rok-noveho-obcianskeho-sudneho-poriadku.html>, citované: 22. decembra 2015.

„bol spečatený“ prijatím troch nových predpisov, ktoré od júla 2016 nahradia tento procesný kódex. Dňa 1. júla 2016 nadobudnú účinnosť zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok, zákon č. 161/2015 Z.z. Civilný mimosporový poriadok a zákon č. 162/2015 Z.z. Správny súdny poriadok.

Zákon o rozhodcovskom konaní rovnako prešiel zásadnými zmenami, ktoré budú ďalej predmetom hlbšej analýzy. I jeden, i druhý právny predpis vo výraznej miere akcentujú nevyhnutnosť chrániť slabšiu stranu.

Pomerne čerstvou novinkou je prijatie ďalšieho predpisu regulujúceho mimosúdne riešenie sporov so spotrebiteľmi. Jedná sa o zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Nadobúda účinnosť od 1. januára 2016 a preberá do nášho právneho poriadku smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov⁵.

II. SPOTREBITEĽ v novom procesnom kódexe

Spotrebiteľská agenda nadobúda v novom procesnom kódexe významnejší rozmer. Kým Občiansky súdny poriadok upravuje vo vzťahu ku spotrebiteľom niektoré parciálne otázky, Civilný sporový poriadok systematicky sústreďuje špecifiká vo vzťahu k spotrebiteľským sporom do samostatnej časti zákona.

Civilný sporový poriadok vo svojej tretej časti reguluje tzv. osobitné procesné postupy. Druhá hlava tretej časti obsahuje osobitné pravidlá pre spory s ochranou slabšej strany. Nová právna úprava reflektuje jeden zo základných princípov nového sporového konania, podľa ktorého prísne dopady kontradiktórneho koncentrovaného sporu na určité subjekty nebudú žiaduce.⁶ Nová právna úprava zavádza osobitné procesné postupy odlišujúce sa od všeobecných procesných inštitútov sporového konania, ktoré majú do určitej miery vyrovnávať oslabené postavenie určitých subjektov práva. Zámerom zákonodarcu je zaručiť efektívne naplnenie účelu sporového konania, ktorým je spravodlivá a rýchla ochrana porušených alebo ohrozených subjektívnych práv.⁷ Autori zákona v súlade s doterajšou judikatúrou, doktrínou a spoločensko-ekonomickou praxou za subjekt hodný osobitného prístupu stanovili spotrebiteľa. Vo vzťahu k spotrebiteľovi nový kódex zavádza mnoho procesných novinek. V úvode hlavy nechýba vymedzenie spotrebiteľského sporu, ktorým sa rozumie spor medzi dodávateľom a spotrebiteľom vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.

Vo vzťahu k prejednaniu spotrebiteľského sporu zavádza zákonodarca viaceré procesné postupy odlišné od klasického sporového konania. Ide najmä o odlišnosti v úvode konania týkajúce sa poučovacej povinnosti súdu vo vzťahu k spotrebiteľovi o možnosti zastúpenia a jeho procesných právach a povinnosti, pričom sa nebude jednať len o všeobecnú poučovaciu povinnosť, ale súd bude povinný poučiť spotrebiteľa aj o dôkazoch, ktoré bude potrebné predložiť, ďalej o možnosti podať návrh na neodkladné opatrenie alebo zabezpečovacie opatrenie a o iných možnostiach potrebných na účelné uplatnenie alebo bránenie jeho práv.

Osobitosti prejednávania spotrebiteľských sporov sú aj v ďalších fázach.

III. SPOTREBITEĽ v rozhodcovskom konaní

V rámci rozhodcovského konania bol práve spotrebiteľ hybnou silou zásadných zmien. Rozhodcovské konanie nadobudlo od 1. januára 2015 výrazne odlišnú podobu. Pôvodne jed-

⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EU z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES /Ú. v. EU L 165, 18.6.2013).

⁶ Dôvodová správa k zákonu č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok

⁷ Dôvodová správa k zákonu č. 160/2015 Z.z.

notná právna úprava včlenená do zákona o rozhodcovskom konaní bola nahradená dvoma novými (dalo by sa povedať aj staronovými) právnymi predpismi. O staronový predpis sa jedná v prípade zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní (ďalej aj „zákon o rozhodcovskom konaní“ alebo „ZRK“), ktorý bol prijatý v máji 2002 ako predpis nahradzujúci dovtedajšiu právnu úpravu implementovanú v zákone č. 218/1996 Z.z. o rozhodcovskom konaní. Nová právna úprava bola inšpirovaná Modelovým zákonom UNCITRAL o medzinárodnej obchodnej arbitráži, avšak pri jej príprave boli vzaté do úvahy i moderné úpravy komerčnej arbitráže vo vybraných členských štátoch Európskej únie. Zámerom novej právnej úpravy bolo zaradiť rozhodcovské konanie na také miesto, ktoré mu v skutočnosti patrí, aby mohlo plniť svoje prioritné poslanie, t.j. mimosúdne riešiť spory, a tým skutočne odbremeniť všeobecné súdy od sporov, ktoré sa v rozhodcovskom konaní, k spokojnosti sporových strán, dajú vyriešiť.⁸

Novou právnou úpravou sa podarilo odstrániť nedostatky predchádzajúcej právnej úpravy. Zákonom z roku 1996 boli vyčítané najmä úzko naformulovaná arbitrabilita sporov, nedostatočná voľnosť strán pri voľbe štruktúry arbitráže a chýbajúca úprava voľby hmotného práva. Tieto zásadné nedostatky spôsobujúce neefektivitu právnej úpravy a minimálne využívanie inštitútu rozhodcovského konania vyústili v roku 2002 do prijatia už spomínanej novej právnej úpravy. Nová úprava síce odstránila vyššie uvedené nedostatky, avšak postupom času bola konfrontovaná s novými problémami praxe. Najvypuklejším problémom sa stala agenda spotrebiteľských sporov a ich riešenia v rámci rozhodcovského konania. Nie je potrebné výraznejšie polemizovať o špecifickosti spotrebiteľských sporov. Je však diskutovateľné, či si spotrebiteľské spory vyžadujú osobitný prístup. Túto dilemu s účinnosťou od 1. januára 2015 rieši tuzemský zákonodarca akcentujúc osobitný prístup k spotrebiteľským sporom. Je treba v tejto súvislosti zdôrazniť, že zákon o rozhodcovskom konaní v pôvodnom znení (bez noviel prijatých v roku 2005 a v roku 2009) neobsahoval žiadne ustanovenie týkajúce sa spotrebiteľskej agendy. Možno to pripisovať dôslednosti pri inšpirácii Modelovým zákonom, no i faktickému stavu, keďže problematickosť riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnu cestou možno datovať prijatím a „aklimatizáciou“ novej právnej úpravy. Novej právnej úpravy, ktorá síce na jednej strane odstránila „neduhy“ brániace širšiemu využívaniu rozhodcovského konania, no ktorá na strane druhej vytvorila možnosti pre podnikavých jednotlivcov. Autorka už viackrát⁹ identifikovala slabšie miesto právnej regulácie rozhodcovského konania účinného do konca roka 2014. Tým miestom bola prílišná liberálnosť úpravy zakladania stálych rozhodcovských súdov.¹⁰ Minulý čas je namieste, keďže zákonodarca novelou zákona o rozhodcovskom konaní, zákonom č. 336/2014 Z.z. pro futuro výrazne zasiahol do možnosti zriaďovania stálych rozhodcovských súdov.

Liberálnosť právnej úpravy zriaďovania stálych rozhodcovských súdov by však sama o sebe nemusela byť problematická. Väčší počet stálych rozhodcovských súdov znamená do určitej miery i vyššiu konkurenciu medzi týmito inštitúciami a s tým by súvisel nepochybne i tlak na kvalitu ponúkaných služieb. Avšak takto postavená rovnica v našich podmienkach nefungovala. Práve liberálnosť zriaďovania stálych rozhodcovských súdov bola naďalej neudržateľná.¹¹ Podľa úpravy do konca roka 2014 si mohla stály rozhodcovský súd založiť každá právnická osoba. Od 1. januára 2015 prešlo ustanovenie § 12 ods. 1 ZRK výraznou zme-

⁸ Dôvodová správa k zákonu č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní (konsolidované znenie po novele č. 521/2005 Z.z. a novele č. 71/2009 Z.z.).

⁹ Pozri: Hučková, R., *Rozhodcovské konanie*. Košice, Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2013; Hučková, R., *Nie je rozhodcovské konanie ako rozhodcovské konanie – krátka úvaha o povahe spotrebiteľského rozhodcovského konania*. In: Čorba, J. (ed.), *Slovenské a české obchodné právo v roku 2015 – vybrané problémy*. Zborník príspevkov z konferencie. UPJŠ, Košice, 2015, s.195 a n.

¹⁰ K obdobnému záveru dochádza aj Karel Marek in: Marek, K., *K řešení sporů a rozhodčímu řízení*. Dostupné: <http://www.bulletin-advokacie.cz/k-reseni-sporu-a-rozhodcimuz-izeni>, citované: 27. decembra 2015

¹¹ Pozri dôvodovú správu k ostatnej novele zákona o rozhodcovskom konaní.

nou. Namiesto všeobecného subjektu, ktorým bola pred novelizáciou právnická osoba, dochádza v novej úprave k taxatívne výpočtu jednotlivých subjektov spôsobilých zriaďovať stály rozhodcovský súd. Po novom môžu stále rozhodcovské súdy zakladať len tieto subjekty:

- (i) záujmové združenie právnických osôb,
- (ii) národný športový zväz,
- (iii) Slovenský olympijský výbor,
- (iv) Slovenský paralympijský výbor,
- (v) komora zriadená zákonom,
- (vi) právnická osoba, ktorej to ukladá osobitný predpis.

Významnou je skutočnosť, že zákonodarca v prechodných ustanoveniach rieši už existujúce rozhodcovské inštitúcie, keďže zámerom bolo nepochybne nájsť i spôsob riešenia vysokého počtu rozhodcovských súdov. Nová úprava uložila existujúcim stálym rozhodcovským súdom do troch mesiacov od nadobudnutia účinnosti novely splniť podmienky ňou zakotvené. Existujúci zoznam stálych rozhodcovských súdov vedený Ministerstvom spravodlivosti SR sa zavedením tohto ustanovenia postupne prerieduje. Niektoré inštitúcie ukončujú svoju činnosť definitívne, ďalšie sa stávajú súčasťou väčšieho zoskupenia. Každopádne je otázne, či táto zmena povedie k pôvodnému zámeru zákonodarcu, a to k zatraktívneniu rozhodcovského konania, k eliminovaniu nadobudnutej negatívnej povesti tohto procesu urovnávania sporov a v konečnom dôsledku aj k odbremeneniu všeobecných súdov a k zlepšeniu vymožitelnosti práva.

Spotrebiteľské spory nemožno od 1. januára 2015 riešiť podľa zákona o rozhodcovskom konaní.¹² Zákonný zákaz je v tomto smere celkom jednoznačný, keďže pôvodne vymedzená arbitrabilita sa novelou zúžila práve o spotrebiteľské spory.¹³ Spotrebiteľské spory sú teda vylúčené z klasického rozhodcovského konania. Rozhodcovská zmluva uzavretá so spotrebiteľom podľa zákona o rozhodcovskom konaní bude ex lege neplatná.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov pred rozhodcom je vyčlenené do osobitnej úpravy – do zákona o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní (zákon č. 335/2014 Z.z.). Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je zo zákona rezervované pre osobitné rozhodcovské inštitúcie disponujúce špeciálnym oprávnením udeľovaným Ministerstvom spravodlivosti SR. Obdobné tendencie sa vyskytli už aj v minulosti.¹⁴ Zásadný rozdiel v porovnaní s predchádzajúcimi neúspešnými iniciatívami spočíva v tom, že posledný zásah do koncepcie právnej úpravy rozhodcovského konania možno považovať za systematický. Bol vytvorený osobitný režim a osobitná úprava pre relatívne samostatné okruhy homogénnych vzťahov, ktoré vykazujú vo vzájomnom porovnávaní znaky nezlučiteľnosti.¹⁵ Predchádzajúce úspešné i neúspešné modifikácie zákona o rozhodcovskom konaní nemožno z tohto pohľadu považovať za systematické.

Zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní (ďalej aj „ZSRK“) je relatívne rozsiahly a štruktúrovaný. Okrem samotnej regulácie vlastného predmetu úpravy nevyhnutne mení a dopĺňa viaceré právnych predpisov. Na prvom mieste novelizuje príslušné ustanovenia Ob-

¹² Podrobne k reforme rozhodcovského konania s osobitným zreteľom na tzv. obchodnú arbitráž pozri: Števcík, M.-Gábriš, T., Reforma rozhodcovského konania v Slovenskej republike s osobitným zreteľom na tzv. obchodnú arbitráž. In: *Justičná revue*, 67, 2015, č. 4, s. 448-462.

¹³ Nová právna úprava zavádza i ďalšie zmeny vo vymedzení arbitrability. K tomu viď bližšie napr.: Slašťan, M., Spôsobilosť sporov na ich rozhodovanie v rozhodcovskom konaní: arbitrabilita sporov, výklad rozhodcovských doložiek a uplatňovanie nárokov z bezdôvodného obohatenia. Dostupné: <http://www.epravo.sk/top/clanky/spsobilost-sporov-na-ich-rozhodovanie-v-rozhodcovskom-konani-arbitrabilita-sporov-vyklad-rozhodcovskych-doloziek-a-uplatnovanie-narokov-z-bezdvodneho-obohatenia-2420.html>, citované: 27. decembra 2015.

¹⁴ Podrobne pozri: Suchoža, J.-Palková, R., Právna úprava rozhodcovského konania v Slovenskej republike (niektoré úvahy jej zdokonalenia). In: *Právni fórum*, roč. 7, č. 3 (2010), s. 106-114.

¹⁵ Števcík, M.-Gábriš, T., Reforma rozhodcovského konania v Slovenskej republike s osobitným zreteľom na tzv. obchodnú arbitráž. In: *Justičná revue*, 67, 2015, č. 4, s. 449.

čianskeho súdneho poriadku týkajúce sa určenia príslušného sudu vo veciach rozhodcovského konania¹⁶ a prekážky súdneho konania). Zmenou prešlo aj vymedzenie neprijateľnej zmluvnej podmienky v kontexte rozhodcovského konania v Občianskom zákonníku.¹⁷ Rozsiahle zmeny zavádza ZSRK do Exekučného poriadku.¹⁸ V súlade s novou právnou úpravou zákona o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní sa rozširuje vecná pôsobnosť Ministerstva spravodlivosti o kontrolu nad zriaďovateľmi stálych rozhodcovských súdov, stálymi rozhodcovskými súdmi a rozhodcami a taktiež vo vzťahu k disciplinárnej právomoci ministerstva nad rozhodcami oprávnenými rozhodovať spotrebiteľské spory.¹⁹

Spotrebiteľské rozhodcovské konanie má v porovnaní s klasickým rozhodcovským konaním viaceré špecifických črt a prívlastok „rozhodcovské“ je z nášho pohľadu diskutabilný.²⁰ Pre rozhodcovské konanie je charakteristická predovšetkým široká voľnosť zmluvných strán, a to najmä so zreteľom na možnosť determinovať svojou dohodou viaceré aspekty konania. Táto možnosť je v rámci spotrebiteľského rozhodcovského konania výrazne oklieštená. Osobitná úprava rozhodcovského konania v spotrebiteľských veciach je postavená na niekoľkých základných pilieroch, ktoré majú prispieť k zvýšeniu ochrany spotrebiteľov.

Sú to tieto základné atribúty:

- (i) vymedzenie spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy,
- (ii) vymedzenie a sprísnenie podmienok, ktoré musí splňať stály rozhodcovský súd,
- (iii) vymedzenie podmienok, ktoré musí splňať rozhodca,
- (iv) zavedenie „licencovania“ rozhodcov a stálych rozhodcovských súdov,
- (v) kogentná regulácia procesu spotrebiteľskej arbitráže,
- (vi) mechanizmus súdnej ingerencie, ktorý má odstrániť prípadné pochybenia rozhodcu a
- (vii) vyrovnanie informačnej asymetrie spotrebiteľov zabezpečené prostredníctvom zákonom ustanovených formulárov.²¹

Komplex uvedených základných pilierov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov pred rozhodcom vytvára striktné a dohodou zmluvných strán nepreniknuteľné mantinely jednosmernej ochrany slabšej strany procesu urovnania sporov.

Spotrebiteľská rozhodcovská zmluva je v špeciálnom vzťahu ku „klasickej“ rozhodcovskej zmluve. Osobitosti spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy spočívajú vo formálnych i obsahových aspektoch. Z formálneho hľadiska je spotrebiteľská rozhodcovská zmluva determinovaná snahou o maximalizáciu ochrany spotrebiteľa, a to najmä v tom zmysle, že okrem všeobecnej požiadavky písomnosti sa pridružujú aj požiadavka formálnej i obsahovej oddelenosti od hlavnej zmluvy a zákaz dojednaní netýkajúcich sa rozhodcovskej zmluvy.²² Vzhľadom na tieto zákonné kritériá sú spotrebiteľské rozhodcovské zmluvy vo forme rozhodcovskej doložky vylúčené, keďže pod doložkou spravidla rozumieme čiastku inkorporovanú do väčšieho celku, v našom prípade napríklad do zmluvných podmienok podnikateľa. Podľa nových zákonných podmienok si podnikateľ nebude môcť upraviť možnosť riešiť spory so spotrebiteľmi formou na akú bol zvyknutý do konca roka 2014. Ustanovenie zakotvujúce pre-

¹⁶ Ust. § 88 ods. 2: „Na konanie vo veciach týkajúcich sa rozhodcovského konania je príslušný súd, v ktorého obvode sa nachádza miesto rozhodcovského konania. Ak je účastníkom konania spotrebiteľ, je na konanie vo veciach týkajúcich sa rozhodcovského konania príslušný súd, v ktorého obvode má spotrebiteľ bydlisko. Ak sa miesto rozhodcovského konania nenachádza na území Slovenskej republiky, na konanie je príslušný súd, v ktorého obvode má bydlisko alebo sídlo alebo miesto podnikania odporca. Ak odporca nemá bydlisko alebo sídlo alebo miesto podnikania v Slovenskej republike, na konanie je príslušný súd, v ktorého obvode má navrhovateľ bydlisko alebo sídlo alebo miesto podnikania.“

¹⁷ § 53 ods. 4 písm. r) Občianskeho zákonníka.

¹⁸ Článok V. ZSRK.

¹⁹ § 13 ods. 5 zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy.

²⁰ Podrobne sme sa touto otázkou zaoberali v článku Hučková, R., Nie je rozhodcovské konanie ako rozhodcovské konanie – krátka úvaha o povahe spotrebiteľského rozhodcovského konania. In: Čorba, J. (ed.), Slovenské a české obchodné právo v roku 2015 – vybrané problémy. Zborník príspevkov z konferencie. UPJŠ, Košice, 2015, s.195 a n.

²¹ Dôvodová správa k zákonu o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

²² § 3 ods. 2 ZSRK.

nesenie právomoci riešiť spory vyplývajúce z predmetnej zmluvy na konkretizovaný stály rozhodcovský súd sa tak nebude môcť „stratiť“ medzi ostatnými zmluvnými ustanoveniami.

Signifikantný rozdiel pri porovnaní s „obyčajnou“ rozhodcovskou zmluvou spočíva vo výpočte povinných obsahových náležitostí rozhodcovskej zmluvy uzatváranej so spotrebiteľom. Pri klasickej rozhodcovskej zmluve je zákonodarca pomerne stručný čo sa týka jej obsahového vymedzenia. Podľa ustanovenia § 3 ods. 1 ZRK rozhodcovská zmluva je dohoda medzi zmluvnými stranami o tom, že všetky alebo niektoré spory, ktoré medzi nimi vznikli alebo vzniknú v určenom zmluvnom alebo v inom právnom vzťahu, sa rozhodnú v rozhodcovskom konaní. Zákon o rozhodcovskom konaní neobsahuje žiadne ďalšie ustanovenia riešiace obsahové náležitosti tohto zmluvného aktu. Za jedinú obligatórnu obsahovú požiadavku možno požadovať explicitnú dohodu strán o okruhu sporov, ktoré budú riešené v rámci rozhodcovského konania. Ide o vymedzenie tzv. arbitrability.

V porovnaní so stručnosťou zákonodarcu v ZRK vyznievajú obsahové požiadavky na spotrebiteľskú rozhodcovskú zmluvu prehnane. Spotrebiteľ musí mať vo „svojej“ rozhodcovskej zmluve k dispozícii minimálne nasledujúce informácie:

- (i) identifikačné údaje zmluvných strán (obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo dodávateľa, meno, priezvisko a bydlisko spotrebiteľa),
- (ii) označenie spotrebiteľskej zmluvy, na spory z ktorej sa vzťahuje predmetná spotrebiteľská rozhodcovská zmluva,
- (iii) označenie stáleho rozhodcovského súdu s uvedením jeho názvu a sídla,
- (iv) webové sídlo stáleho rozhodcovského súdu, na ktorom je zverejnený rokovací poriadok, ako aj ďalšie údaje podľa zákona²³ a adresa pre elektronickú komunikáciu,
- (v) poučenie podľa vzoru obsiahnutého v prílohe č. 1 k ZSRK.²⁴

Vyššie uvedeným výpočtom nekončí zasahovanie do obsahu spotrebiteľských rozhodcovských zmlúv. Podľa ZSRK neprichádza do úvahy, aby spotrebiteľská rozhodcovská zmluva obsahovala priamo aj určenie konkrétneho rozhodcu. V minulosti sa v praxi vyskytli viaceré prípady, keď rozhodcovská zmluva (vo forme doložky) obsahovala už aj priamo určenie osoby rozhodcu a tým bol spotrebiteľ nielenže „vmanévrovaný“ do rozhodcovského konania, ale stratil aj akúkoľvek možnosť aspoň čiastočne ovplyvniť voľbu osoby, ktorá rozhodovala spor.

Privilegovanosť postavenia spotrebiteľa v rozhodcovskom riešení sporu sa potvrdzuje i v ďalšej novinke upravenej v ustanovení § 3 ods. 6 ZSRK, podľa ktorého spotrebiteľská rozhodcovská zmluva neobmedzuje právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd. Spotrebiteľ sa môže aj napriek uzavretej rozhodcovskej zmluve domáhať svojho práva podaním žaloby na súd. Dodávateľ (ani jeho právny nástupca) sa nemôže brániť proti takémuto postupu spotrebiteľa uplatnením námietky nedostatku právomoci súdu podľa § 106 Občianskeho súdneho poriadku. Táto možnosť spotrebiteľa zaniká, ak sa spotrebiteľské rozhodcovské konanie už začalo, pričom za moment začiatku konania považuje doručenie návrhu na začatie konania spotrebiteľovi. Z vyššie uvedeného vyplýva, že ak by si spotrebiteľ pri všetkých zákonných opatreniach na jeho ochranu nevšimol, resp. neuvedomil význam a dosah ním podpísanej rozhodcovskej zmluvy, kým nemá v rukách návrh na začatie konania, tak má ešte stále zákonnú možnosť vyhnúť sa rozhodcovskému konaniu. Z nášho pohľadu už ide o preexponovanú starostlivosť. Rozhodcovská zmluva, ktorej uzatvoreniu predchádza množstvo preventívnych opatrení počnúc sprísnenými formálnymi požiadavkami končiac osobitnou informačnou povinnosťou zo strany dodávateľa, by nemala byť uzatváraná ešte s ďalšou možnosťou odvrátenia rozhodcovského konania.

²³ Podľa § 18 ods. 3 ZRK.

²⁴ § 3 ods. 3 ZSRK.

Vyššie uvedené špecifiká týkajúce sa rozhodcovskej zmluvy sú len zlomkom z toho, čo nový právny predpis prináša. Ďalšie novinky sa týkajú osoby rozhodcov, zriaďovania stálych rozhodcovských súdov, procesu rozhodcovského konania a ďalších aspektov rozhodcovského konania so spotrebiteľom. V tomto článku sa nezameriame na všetky tieto otázky.²⁵

IV.SPOTREBITEĽ a ďalšie možnosti riešenie jeho sporov

Záver roka 2015 bol turbulentný aj vo vzťahu k ďalším alternatívnym metódam riešenia sporov so spotrebiteľmi. Katalóg právnych predpisov upravujúcich metódy riešenia sporov iným než tradičných spôsobom dopĺňa zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej aj „ZARSS“), ktorý bol prijatý v novembri 2015 a účinnosť nadobúda od 1. januára 2016 (s výnimkou niekoľkých článkov zákona, ktoré nadobúdajú účinnosť od 1.februára 2016). Tento právny predpis predstavuje premietnutie smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a implementáciu nariadenia o riešení spotrebiteľských sporov online²⁶ do nášho právneho poriadku. Zákon bol prijatý so zámerom zabezpečenia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov a zároveň prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby sa spotrebiteľia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.²⁷

Etablované mimosúdne metódy urovnávania sporov sú zákonom o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov doplnené o ďalšiu alternatívnu metódu, a to **alternatívne riešenie sporu**. Zákon používa po vzore smernice o ARSS toto označenie pre proces urovnania sporu, i keď v zahraničnej literatúre²⁸ sa pojem alternatívne riešenie sporov používa pre označenie celého spektra mimosúdnych spôsobov riešenia sporov. Mediácia a rozhodcovské konanie sa pritom považujú za základné kamene alternatívneho mimosúdneho riešenia sporov. Na účely predmetného zákona sa za alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov považuje osobitný postup subjektu ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.²⁹ Jedinou osobou legitimovanou podať návrh na riešenie sporu prostredníctvom tejto novej metódy je spotrebiteľ. Predávajúci nie je oprávnený iniciovať konanie podľa tohto zákona.

Zákon o ARSS zveruje právomoc v oblasti alternatívneho riešenia sporov tzv. subjektom alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi ARS sú orgány ARS a oprávnené právnické osoby. Orgány ARS sú orgány verejnej moci, ktorým zákon ukladá povinnosť riešiť spory v závislosti od ich vecnej pôsobnosti. Tieto orgány sa stali subjektmi alternatívneho riešenia sporov ex lege, pričom boli zapísané do zoznamu subjektov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR k 1.januáru 2016.³⁰

Orgánmi ARS sú:

- (i) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví³¹
- (ii) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb³²

²⁵ Pre podrobnosti pozri: Maslák, M., Nová právna úprava spotrebiteľského rozhodcovského konania. In: Súkromné právo 3/2015; Hučková, R., Rozhodcovské konanie v novom šate. In: Súkromné právo 4/2015.

²⁶ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady 542/2013 z 21.mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie 2006/2004 a smernica 2009/22/ES.

²⁷ Dôvodová správa k ZARSS.

²⁸ Pozri napr.: Born, G.B., International Commercial Arbitration, London: Kluwer Law International, 2001; Fouchard, P., Gaillard, E., Goldman, B., On International Commercial Arbitration, London: Kluwer law International, 1999.

²⁹ § 2 ods. 2 ZARSS.

³⁰ Dôvodová správa k ZSASS.

³¹ 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 zákona č. 250/2012 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.

(iii) Slovenská obchodná inšpekcia.

Slovenská obchodná inšpekcia má postavenie tzv. reziduálneho subjektu ARS. To znamená, že ak nie je explicitne určená kompetencia iných orgánov, tak subjektom ARS bude Slovenská obchodná inšpekcia ako univerzálny subjekt ARS.³³ Jednu významnú výnimku predstavujú spory vyplývajúce z poskytovania finančných služieb, ktoré sú celkovo vylúčené z kompetencií orgánov ARS podľa predmetného zákona. Dôvodom je skutočnosť, že pokrytie sféry finančných služieb alternatívnym riešením sporov z dôvodu vecnej príslušnosti zabezpečuje Ministerstvo financií SR, ktoré je gestorom ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu.³⁴ Vo sfére alternatívneho riešenia sporov vyplývajúcich z poskytovania finančných služieb sa predpokladá prijatie osobitnej úpravy a kreovanie osobitného orgánu pre riešenia takýchto sporov.³⁵

Okrem vymedzených štátnych orgánov sa môžu subjektmi ARS stať aj tzv. oprávnené právnické osoby zapísané v zozname ministerstva, pričom o zápis do zoznamu sa môžu uchádzať právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa, komora zriadená zákonom alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb.³⁶

Subjekty ARS realizujú urovnávanie sporov prostredníctvom fyzických osôb, ktoré spĺňajú zákonné predpoklady a sú touto činnosťou poverené. Zákonné predpoklady pre výkon ARS sú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, bezúhonnosť, dôveryhodnosť, vysokoškolské vzdelanie a odborná prax v oblasti riešenia sporov. Dĺžka odbornej praxe v oblasti mimosúdneho riešenia sporov je špecifikovaná so zreteľom na druh vysokoškolského vzdelania.³⁷

Iniciovanie urovnania sporu prostredníctvom osobitného procesu alternatívneho riešenia sporu patrí len spotrebiteľovi, ktorý však musí využiť zákonné prostriedky nápravy nespokojnosti s tovarom alebo službou. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom akým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, príp. ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Návrh na začatie ARS je teda podmienený snahou o komunikáciu zo strany spotrebiteľa s podnikateľom.

Nebudeme sa na tomto mieste podrobne venovať celému procesu urovnania sporu, avšak zmienime sa o výsledku urovnania. Optimálnym výsledkom procesu urovnania sporu je dohoda o vyriešení sporu, ktorej návrh vypracúva subjekt ARS. Dohoda je pre strany po jej podpise a doručení záväzná, avšak strany majú možnosť obrátiť sa v tej istej veci na súd.³⁸ Ak nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho riešenia sporu vo forme uzavretia dohody o vyriešení, je v určitých prípadoch možné ukončiť jeho vedenie vydaním odôvodneného stanoviska. Predpokladom pre vydanie odôvodneného stanoviska je skutočnosť, že subjekt z návrhu, priložených dôkazov, prípadne z vyjadrení strán sporu alebo tretej osoby nadobudne dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím predávajúceho boli porušené práva spotrebiteľa. Odôvodnené stanovisko nemá záväznú povahu, avšak sa môže stať významnou oporou pre spotrebiteľa, ktorý sa mieni svojich práv domáhať súdnou cestou.³⁹ Obligatórnou náležitosťou stanoviska je okrem iných⁴⁰ aj záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa

³² 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 podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

³³ Dôvodová správa k ZARSS.

³⁴ Dôvodová správa k ZARSS.

³⁵ Pozri: Zlepšenie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Dostupné: <http://www.najpravo.sk/clanky/zlepsenie-ochrany-spotrebiteľov-na-financnom-trhu.html>, citované: 27. decembra 2015.

³⁶ Pre podrobnosti týkajúce sa zápisu a žiadosti o zápis do zoznamu oprávnených právnických osôb pozri § 4 a nasl. ZARSS § 8 ods. 2 ZARSS.

³⁷ § 17 ods. 6 ZARSS.

³⁸ Dôvodová správa k ZARSS.

³⁹ § 18 ods. 2 ZARSS.

stanovisko týka a z tohto hľadiska je pre spotrebiteľa užitočnou informáciou a spoľahlivým základom pre zhodnotenie jeho právnych nárokov. Alternatívne riešenie sporu môže byť zo strany subjektu ARS ukončené aj odložením návrhu.⁴¹

V.ZÁVER

Donedávna boli v tuzemských podmienkach regulované dve základné metódy mimosúdneho riešenia sporov: mediácia a rozhodcovské konanie. Legislatívna činnosť vo sfére mimosúdnych metód riešenia sporov bola v roku 2015 mimoriadne intenzívna, pričom spoločným adresátom nových metód riešenia sporov je spotrebiteľ.

V závere roka 2014 bola prijatá zásadná zmena vo sfére rozhodcovského konania. Bol prijatý osobitný zákon pre riešenie spotrebiteľských sporov, a tým bol pre agendu spotrebiteľských sporov vytvorený v rámci rozhodcovského konania osobitný režim. Tento krok hodnotíme kladne, i keď sa nestotožňujeme s tým, že sa jedná o rozhodcovské konanie. Nový proces urovnávania sporov označený ako spotrebiteľské rozhodcovské konania má s klasickým rozhodcovským konaním spoločné len veľmi málo.

Záver uplynulého roka priniesol ďalší zaujímavý legislatívny počin – zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Prijatie tohto právneho predpisu bolo vyvolané požiadavkou reflektovať vo vnútroštátnom poriadku smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a vytvoriť podmienky pre aplikáciu nariadenia o riešení spotrebiteľských sporov online⁴².

Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a jej premietnutie v tuzemskom právnom poriadku sa podpísalo aj pod prijatie dôležitej zmeny zákona o mediácii (zákona č. 420/2004 Z.z.), ktorá v čase finalizácie tohto článku ešte nemala svoje číslo v Zbierke zákonov.⁴³ Spotrebiteľské spory sa tak budú môcť urovnávať už aj prostredníctvom mediácie.

So zreteľom na vyššie uvedené budú mať spotrebiteľia v ďalšom období na výber viacero možností mimosúdneho vyriešenia svojich sporov. Prijatou právnou úpravou sa črtá reálna možnosť odbremenenia všeobecných súdov od určitých kategórií sporov. Je otázne, či ponúkané možnosti budú i adekvátne využívané, keďže doposiaľ alternatívne metódy nepoživali významnejšiu dôveru. Už v tomto momente je však isté, že aktivita spočívajúca len v prijatí zákonných pravidiel nebude postačovať. Je nevyhnutné, aby boli novinky aj adekvátne komunikované s ich adresátmi, pretože v opačnom prípade môžu ostať len ďalšou nevyužitou možnosťou.

POUŽITÁ LITERATÚRA

1. HUČKOVÁ, R., Rozhodcovské konanie. Košice, Univerzita Pavla Jozefa Šafárika, 2013
2. HUČKOVÁ, R., Rozhodcovské konanie v novom šate. In: Súkromné právo 4/2015
3. HUČKOVÁ, R., Nie je rozhodcovské konanie ako rozhodcovské konanie – krátka úvaha o povahe spotrebiteľského rozhodcovského konania. In: Čorba, J. (ed.), Slovenské a české obchodné právo v roku 2015 – vybrané problémy. UPJŠ, Košice, 2015
4. HUČKOVÁ, R., TREŠČÁKOVÁ, D., Osoba rozhodcu vo svetle pripravovaných legislatívnych zmien.

Dostupné: http://sic.pravo.upjs.sk/files/3_huckova_trescakova_postavenie_rozhodcu.pdf

⁴¹ Dôvody sú upravené v § 19 ZARSS.

⁴² § 1 ods. 3 ZARSS.

⁴³ Pozri legislatívny proces:

<http://www.nrsr.sk/web/Default.aspx?sid=zakony/zakon&ZakZborID=13&CisObdobia=6&CPT=1693>, stránka navštívená dňa 27.decembra 2015.

5. MAREK, K., K řešení sporů a rozhodčímu řízení. Dostupné: <http://www.bulletin-advokacie.cz/k-reseni-sporu-a-rozhodcim-u-rizeni>
6. MASLÁK, M., Nová právní úprava spotřebitel'ského rozhodcovského konania. In: Súkromné právo, roč. 1, č.3 (2015)
7. SUCHOŽA, J., PALKOVÁ, R., Právna úprava rozhodcovského konania v Slovenskej republike (niektoré úvahy jej zdokonalenia). In: Právni fórum, roč. 7, č. 3 (2010), s. 106-114
8. ŠTEVČEK, M., GÁBRIŠ, T., Reforma rozhodcovského konania v Slovenskej republike s osobitným zreteľom na tzv. obchodnú arbitráž. In: Justičná revue, 67, 2015, č. 4, s. 448-462

KONTAKTNÉ ÚDAJE AUTORA

JUDr. Regina Hučková, PhD.

Katedra obchodného práva a hospodárskeho práva

Právnická fakulta UPJŠ v Košiciach

Kováčska 26, Košice

e-mail: regina.huckova@upjs.sk