MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV PODĽA ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÁCH

Branislav Olšák*

Úvod

Popri tradičnom riešení sporov (súdom), v ustanoveniach § 73 zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) o mimosúdnom riešení sporov sa ponúka model riešenia sporov dialógom, pri ktorom účastníci sporu **vyjednávajú urovnanie** s pomocou neutrálnej tretej strany - Telekomunikačného úradu SR (ďalej len „Úrad“).

Účastníkmi sporu sú: **užívateľ**, t.j. fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje verejné dostupné služby a na strane druhej **podnik** poskytujúci elektronické komunikačné služby a/alebo siete. Podnik ako zákonný subjekt sa nemôže vzdať účasti na riešení sporu. Úlohou Úradu, ktorý nemá priamy záujem na výsledku, je pomôcť účastníkom sporu nájsť vlastné riešenie ich problému.

Mimosúdne riešenie sporov je právnym inštitútom, ktorý vyplýva z aproximácie ustanovení regulačného rámca Európskej únie (čl. 34 Smernice č. 2002/22/ES zo 7. marca 2002 o univerzálnej službe). Účelom tohto inštitútu je zabezpečiť transparentné, jednoduché a nenákladné postupy riešenia sporov. Tieto postupy nie sú ďalšou inštanciou reklamačného alebo preskúmovacieho konania.[2]

Podmienky pre mimosúdne riešenie sporu

Na riešenie sporov sa podľa § 72 ods. 1 písm. h) zákona o elektronických komunikáciách **neaplikujú ustanovenia** zákona č. 71/1967 Zb. o **správnom konaní** (správny poriadok) v znení neskorších predpisov. Základným znakom mimosúdneho riešenia sporu je skutočnosť, že nejde o rozhodovací proces, ktorého výsledkom je vydanie rozhodnutia - individuálneho správneho aktu. Preto voči negatívnemu výsledku riešenia sporu (nedosiahnutie zhody) neprichádza do úvahy použitie opravných prostriedkov.

V zmysle ust. § 73 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách *užívateľ sa môže obrátiť na Úrad so žiadosťou o vyriešenie sporu, ktorý sa týka správnosti úhrady alebo kvality verejnej služby, najmä pri poskytovaní univerzálnej služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a užívateľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný*. [1]

Úrad pri začatí riešenia sporu je povinný preskúmať či sú splnené všetky podmienky (tzv. podmienky prípustnosti). Týmito podmienkami sú:

JUDr. Branislav Olšák
brunislav_olsak@yahoo.com

- ✓ identifikácia sporových strán (t.j. riadny a úplný návrh oprávneného subjektu – užívateľa),
- ✓ predmet sporu,
- ✓ ukončenie reklamačného konania,
- ✓ nesúhlas užívateľa s vybavením reklamácie.

Z ustanovení zákona vyplýva, že **predmetom sporu** môže byť výlučne:

- účtovanie platieb za poskytnuté verejné služby alebo
- kvalita verejných služieb.

Začatie riešenia sporu a ďalší postup

Mimosúdne riešenie sporu sa začína na **návrh užívateľa**, prípadne jeho splnomocneného zástupcu. Návrh adresovaný Úradu musí obsahovať predpísané náležitosti, pričom rozhodujúca nie je forma, ale jeho obsah.

Podanie možno urobiť:

- písomne (listom, telefaxom alebo emailom),
- ústne do zápisnice.

Obsahové náležitosti podania sú:

- označenie užívateľa – meno, priezvisko a trvalý pobyt (poštová adresa),
- označenie podniku – názov a sídlo podniku,
- určenie predmetu sporu,
- dôvod prečo nie je užívateľ s výsledkami reklamácie spokojný,
- navrhované riešenie sporu resp. určenie cieľa návrhu.

Z uvedeného vyplýva, že priamo z obsahu podania musí byť jasné, kto návrh podáva, voči komu smeruje, čoho sa týka, čoho sa domáha a čo užívateľ navrhuje. Každé podanie musí spĺňať kritériá správnosti, úplnosti a zrozumiteľnosti. Základná požiadavka je, aby podanie malo všetky predpísané náležitosti. V prípade, že návrh neobsahuje predpísané náležitosti v požadovanom rozsahu, Úrad odstráni nedostatky podania v spolupráci s užívateľom. Užívateľ má dispozičné právo nakladať s návrhom počas celej doby riešenia sporu, teda ho môže kedykoľvek do ukončenia sporu vziať späť (odvolať).

Úrad má povinnosť informovať (tzv. oznamovacia povinnosť) podnik o podaní návrhu na riešenie sporu mimosúdnu cestou, oboznámiť ho s predloženým návrhom a zároveň vyzvať podnik na predloženie vecných podkladov, dôkazov či vyjadrení.

Úrad začne vo veci konanie len za podmienky, že prišlo k **reklamačnému konaniu**, pričom užívateľ nebol so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Treba však podotknúť, že **Úrad reklamácie nevybavuje**. Reklamácie vybavujú podniky poskytujúce elektronické komunikačné služby a/alebo siete.

Úrad nie je orgánom na ochranu spotrebiteľa v zmysle zákona na ochranu spotrebiteľa. Úrad môže konať len podľa zákona o elektronických komunikáciách. [3]

Ak užívateľ predloží reklamáciu Úradu, ten je povinný túto reklamáciu **bezodkladne postúpiť** podniku, proti ktorému sa reklamácia podáva. Čas potrebný na odoslanie reklamácie z Úradu a jej doručenie podniku je súčasťou lehoty na jej podanie (tzv. hmotnoprávna lehota), ktorá nesmie byť kratšia ako **30 dní**. Reklamácia je podaná dňom, kedy bola doručená podniku. Preto podanie reklamácie prostredníctvom Úradu je pre užívateľa z časového hľadiska nevýhodné. Podrobnosti o spôsobe a mieste uplatňovania a vybavovania reklamácie

upravuje „Reklamačný poriadok podniku“, ktorý tvorí súčasť „Všeobecných podmienok podniku“.[2]

Reklamácia vo veci prešetrovania úhrady **nemá odkladný účinok** na zaplatenie úhrady za poskytnuté verejné služby. Z toho vyplýva, že užívateľ je povinný zaplatiť za poskytnuté služby, bezohľadu na skutočnosť či uplatnil reklamáciu.

Týmto postupom nie je dotknuté právo užívateľa obrátiť sa so žalobou na príslušný súd. Mimosúdne riešenie sporu teda nie je podmienkou podania žaloby na súde.[2]

Spory medzi užívateľmi a podnikmi vznikajú najmä pri poskytovaní univerzálnej služby. **Univerzálna služba** v širšom zmysle je poskytovanie vymedzeného minimálneho súboru služieb koncovým užívateľom za prijateľné ceny. V § 50 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách je definovaná ako „*minimálny súbor služieb, ktoré sú dostupné v určenej kvalite na celom území štátu všetkým koncovým užívateľom bez ohľadu na geografickú polohu a za prijateľnú cenu, ktorá zohľadňuje úroveň spotrebiteľských cien a príjmy obyvateľov.*“[1] Úrad určuje merateľné ukazovatele kvality verejných služieb pre koncových užívateľov ako aj obsah, formu a spôsob zverejnenia týchto informácií.

Oprávnenia a povinnosti účastníkov sporu a Úradu

Účastníci sporu sú oprávnení a povinní na podporu svojich tvrdení **navrhovať dôkazy** (najmä listiny, znalecké posudky...) a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie prípadu. Úrad po ich preštudovaní posúdi, či návrh užívateľa na dosiahnutie zhody má oporu v príslušných predpisoch alebo v predložených dôkazoch a podkladoch (napr. tarifa podniku, všeobecné podmienky podniku a pod.).

Úlohou Úradu je predložený spor **urovnať** a **dosiahnuť zhodu**. Úrad môže za účelom dosiahnutia urovnania sporu prizvať (od podniku) nezávislého znalca, alebo môže využívať vlastných zamestnancov. Zamestnanci Úradu sú povinní dodržiavať **mlčanlivosť** o skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva, s ktorými boli oboznámení. Na tieto účely Úrad môže požadovať od podniku písomné označenie informácií alebo podkladov, ktoré tvoria predmet obchodného tajomstva resp. neobsahujú obchodné tajomstvo.

Skončenie mimosúdneho riešenia sporu

Po ukončení dokazovania Úrad formuluje návrh na dosiahnutie zhody resp. si osvojí navrhnuté riešenie sporu užívateľom. Podnik s navrhnutou zhodou buď: súhlasí, navrhne jej zmenu alebo vyjadrí nesúhlas. Predmetné stanovisko k návrhu zhody je deklarované listom podniku, ktorý sa zakladá do úradnej zložky sporu.

Spor sa považuje za ukončený dosiahnutím **zhody**. Zhoda predstavuje súhlasné prejavy oboch sporových strán. Avšak môže nastať situácia, že k dohode sporových strán nepríde, pretože podnik nesúhlasí s navrhovaným riešením. V tomto prípade hovoríme, že spor nie je mimosúdne riešiteľný. Úrad vydá „**Oznámenie o riešení sporu**“, čím jeho riešenie ukončí a užívateľ sa môže obrátiť so žalobou na príslušný súd v občianskoprávnom konaní.

Pokiaľ Úrad pri mimosúdnom riešení sporu zistí, že sa podnik dopustil správneho deliktu, začne voči nemu správne konanie o uložení pokuty a vykonaní nápravy. V prípade, že Úrad skonštatuje porušenie predpisov, uloží pokutu a nápravné opatrenia.[3]

Záver

Úrad svojím postupom pri riešení sporov nenahrádza činnosť súdov, t.j. nemá v kompetencii rozhodnutím ukladať povinnosti účastníkom sporu. Napriek tomu bolo v roku 2006 úspešne riešených 66% sporov a za prvý polrok 2007 bolo úspešne riešených 44%

sporov. Prostredníctvom inštitútu mimosúdneho riešenia sporov tak možno dosiahnuť efektívny výsledok nenáročným a nenákladným postupom.

Literatúra

- [1] Zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
- [2] www.teleoff.gov.sk
- [3] www.inet.sk