



EURÓPSKA KOMISIA

OZNAM

Brusel 12. marca 2013

Krok vpred pre spotrebiteľov EÚ: otázky a odpovede týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov a riešenia sporov online

I. ZÁKLADNÉ OTÁZKY A ODPOVEDE

Čo je alternatívne riešenie sporov (ARS) a riešenie sporov online (RSO)?

Alternatívne riešenie sporov (ARS) pomáha spotrebiteľom riešiť spory s obchodníkmi, ak dôjde k problému v súvislosti s výrobkom alebo so službou, ktoré zakúpili, napr. ak obchodník odmieta opraviť výrobok alebo zaň spotrebiteľovi poskytnúť finančnú náhradu, na ktorú má nárok.

Subjekty ARS sú subjekty, ktoré sa zaoberajú mimosúdnyim riešením sporov (nie sú to teda súdy). V ich prípade ide o neutrálnu stranu (napr. zmierovateľa, mediátora, zmierovacieho sudcu, ombudsmana, radu pre sťažnosti atď.), ktorá navrhne alebo stanoví riešenie alebo zorganizuje stretnutie strán s cieľom pomôcť im nájsť riešenie.

Niektoré z týchto subjektov vykonávajú svoju činnosť v plnom rozsahu online a označujú sa za subjekty riešenia sporov online (RSO). To môže pomôcť pri riešení sporov, ktoré sa týkajú nákupov cez internet, keď je vzdialenosť medzi spotrebiteľom a obchodníkom často pomerne veľká.

ARS a RSO sú obvykle **finančne nenáročné, jednoduché a rýchle postupy**, a preto sú výhodné pre zákazníkov i obchodníkov, ktorí sa tak môžu vyhnúť súdnym konaniam a s nimi spojeným nákladom.

ARS a RSO nie sú internými postupmi vybavovania sťažností zákazníkov, ktoré poskytujú obchodníci.

Prečo EÚ podporuje ARS a ORS?

Dobre fungujúce postupy ARS v celej EÚ budú spotrebiteľov motivovať k tomu, aby hľadali riešenia pre problémy, s ktorými sa stretávajú pri nákupe výrobkov a služieb na jednotnom trhu. Vďaka tomu budú môcť ušetriť peniaze, ktoré potom môžu investovať lepším spôsobom

Okrem toho účinné postupy ORS podniktia nákup cez internet, najmä zo strany obchodníkov v iných krajinách EÚ. Rozšírenie nákupu cez internet a cezhraničného obchodu v EÚ poskytne spotrebiteľom širšie možnosti výberu, čo im umožní nájsť najvýhodnejšie ponuky. Zároveň to prinesie nové príležitosti pre podniky a prispeje k stimulácii hospodárskeho rastu.

Všetci spotrebitelia v EÚ majú právo na rovný prístup k odškodneniu. Preto by vo všetkých členských štátoch EÚ mali byť k dispozícii kvalitné subjekty ARS pre všetky druhy spotrebiteľských sporov. Spotrebitelia a obchodníci by mali byť s takýmito možnosťami tiež oboznámení.

II. NOVÁ PRÁVNA ÚPRAVA

Aké zmeny prinesie nová právna úprava?

Smernicou o ARS sa zabezpečí uplatnenie ARS vo všetkých oblastiach na úrovni EÚ. Znamená to, že postupy ARS budú uplatniteľné na všetky zmluvné spory v každom odvetví trhu (napr. turizmus, bankovníctvo, chemické čistenie odevov) a v každom členskom štáte. **Smernica o ARS sa nebude vzťahovať na zdravotníctvo a vzdelávanie.** Okrem toho všetky subjekty ARS budú musieť spĺňať kvalitatívne kritériá, ktorými sa zaručí ich účinné, spravodlivé, nezávislé a transparentné fungovanie. Obchodníci, ktorí sa zaviazujú k ARS alebo sú povinní ho uplatňovať, budú musieť informovať spotrebiteľov o ARS na svojich webových stránkach a vo svojich všeobecných obchodných podmienkach. Všetci obchodníci budú musieť spotrebiteľov informovať o ARS v prípadoch, ak spor nie je možné urovnať priamo medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

Nariadenie o RSO umožní spotrebiteľom a obchodníkom v EÚ predkladať spory vyplývajúce z nákupov cez internet na ARS elektronicky prostredníctvom **platformy na riešenie sporov pre celú EÚ** („platforma RSO“). **Platforma RSO bude prepájať všetky vnútroštátne subjekty ARS.** Toto jednotné miesto príjmu bude mať podobu užívateľsky ústretovej interaktívnej webovej stránky, ktorá bude bezplatne prístupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Internetoví obchodníci budú v záujme informovania spotrebiteľov tiež poskytovať elektronický odkaz na platformu RSO na svojich webových stránkach.

Členským štátom **sa na transpozíciu smernice do ich vnútroštátnych právnych poriadkov poskytne lehota 24 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.** K tomu dôjde v polovici roka 2015. Platforma RSO začne fungovať šesť mesiacov po uplynutí lehoty na transpozíciu.

Ako bude platforma RSO fungovať v praxi?

Spotrebitelia, ktorí sa pri nákupe cez internet stretnú s problémom, budú môcť predložiť sťažnosť prostredníctvom platformy RSO v jazyku, ktorý si zvolia. Platforma oznámi dotknutému obchodníkovi, že bola proti nemu podaná sťažnosť. Spotrebiteľ a obchodník sa následne dohodnú, na ktorý subjekt ARS sa obrátia v záujme vyriešenia ich sporu. Po ich dohode sa vybranému subjektu ARS postúpia cez platformu podrobné informácie o spore.

Platforma bude v súlade s novými pravidlami stanovenými smernicou o ARS prepojená na vnútroštátne subjekty ARS, ktoré boli vytvorené a oznámené Komisii. **Platforma prispeje k rýchlejšiemu vyriešeniu sporu** tým, že umožní subjektom ARS viesť konanie online a prostredníctvom elektronických prostriedkov. Fungovanie platformy RSO bude upravovať **súbor spoločných pravidiel.** Tieto pravidlá budú upravovať úlohu národných kontaktných miest, ktoré budú pôsobiť ako poradcovia pre riešenie sporov online v jednotlivých krajinách. Ich úlohou bude poskytovať všeobecné informácie o právach spotrebiteľov a možnostiach nápravy v súvislosti s nákupmi cez internet, pomáhať pri podávaní sťažností a uľahčovať komunikáciu medzi stranami a príslušným subjektom ARS prostredníctvom platformy. Na tento účel budú poradcovia pre RSO tiež elektronicky napojení na platformu.

Okrem toho tieto nové pravidlá umožnia subjektom ARS vyriešiť spor do 90 dní.

Aký prínos budú mať nové právne predpisy pre spotrebiteľov a obchodníkov?

V roku 2010 sa každý piaty spotrebiteľ v EÚ stretol pri nákupe tovaru alebo služieb na jednotnom trhu s problémami, v dôsledku čoho vznikli **finančné straty v odhadovanej výške 0,4 % HDP EÚ**. Len malá časť spotrebiteľov sa domáhala účinnej nápravy a takúto nápravu aj získala.

Odhaduje sa, že ak by sa spotrebiteľia v EÚ mohli pri svojich sporoch spoľahnúť na dobre fungujúce a transparentné ARS, mohli by ušetriť približne 22,5 miliardy EUR ročne, čo zodpovedá 0,19 % HDP Európskej únie.

Toto číslo zahŕňa len priame finančné úspory a nezohľadňuje menej konkrétne faktory, ktoré sú rovnako dôležité pre dobré fungovanie trhu, ako je väčšia dôvera, spoľahlivosť, vzťahy so zákazníkmi a dobré meno podniku.

Spotrebiteľia a obchodníci budú môcť riešiť svoje zmluvné spory online alebo offline a na miestnej alebo cezhraničnej úrovni, a to prostredníctvom subjektov pre mimosúdne riešenie sporov (subjekty ARS). To im umožní vyriešiť ich spory jednoduchým, rýchlym a finančne nenáročným spôsobom bez zásahu súdov.

Okrem toho budú môcť spotrebiteľia a obchodníci využívať pre riešenie svojich sporov platformu RSO a predkladať svoje sťažnosti elektronicky v ktoromkoľvek úradnom jazyku EÚ. To im pomôže pri riešení cezhraničných sporov, a to najmä vtedy, ak strany žijú v rôznych členských štátoch a hovoria rôznymi jazykmi.

Ďalšie informácie:

Webová stránka GR SANCO o ARS/RSO: [Mimosúdne riešenie sporov](#)

[MEMO/13/192](#)