

Modul 5

**Alternatívne riešenie sporov
(ARS) a on-line riešenie sporov
(ORS)**

Obsah

Úvod.....	3
I. Čo je to alternatívne riešenie sporov (ARS)?	10
II. Čo je to orgán ARS?	11
III. Aké základné normy musia dodržiavať notifikované orgány ARS?	11
IV. Aké sú rôzne modely ARS?	12
V. Uplatňujú sa niektoré faktory špecifické pre jednotlivé štáty alebo odvetvia?	13
VI. Aké sú vaše povinnosti vyplývajúce zo zákona týkajúce sa ARS?	14
II. Ak sa vyskytne spor, ktorý nemôžete vyriešiť – ako využiť ARS?.....	15
VIII. Predávate on-line - Čo je on-line riešenie sporov (ORS)?	18
IX. Obchodujete on-line - aké sú vaše povinnosti týkajúce sa platformy ORS?.....	19
X. Vyskytne sa spor, ktorý nedokážete vyriešiť so zákazníkom on-line - ako platforma ORS funguje	20

“Ak ma predajcovia jasne a v plnom rozsahu informujú, zvyšuje to moju dôveru voči nim aj voči trhu.”

spotrebiteľ

“Jasné a komplexné informácie poskytnuté pred nákupom mi pomáhajú prijímať správne rozhodnutia o tom, či určité produkty skutočne chcem.”

spotrebiteľ

“Zaistenie toho, aby všetci predajcovia dodržiavali svoju povinnosť jasne a komplexne informovať svojich zákazníkov skôr, ako si produkt kúpia, zabezpečí spravodlivejšie podmienky na trhu.”

MSP

Úvod

Vážený podnikateľ,

Táto príručka je súčasťou projektu "ConsumerLaw Ready" určeného špecificky pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré sú v styku so spotrebiteľmi.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoeurópsky projekt, ktorý spravuje BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) v konzorciu s UEAPME (Hlas malých a stredných podnikov v Európe) a Eurochambres (Združenie európskych obchodných a priemyselných komôr). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskeho parlamentu a Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám pri plnení požiadaviek spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ sa skladá z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do príslušných vnútroštátnych predpisov. V roku 2017 Európska komisia ukončila hodnotenie s cieľom skontrolovať, či pravidlá stále plnia svoj účel. Výsledok bol celkovo pozitívny^[1]. Hlavným zistením bolo, že je potrebné lepšie presadzovať existujúce pravidlá zo strany úradov a že podniky a spotrebiteľia ich potrebujú lepšie spoznať. Cieľom projektu ConsumerLaw Ready je zvýšiť úroveň vedomostí predajcov, najmä pri malých a stredných podnikoch, pokiaľ ide o práva spotrebiteľov a zákonné povinnosti predajcov.

Príručka sa skladá z piatich modulov. Každý z nich sa zaoberá konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy.
- Modul 2 obsahuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia predajcovia zaistiť, ak neplnia podmienky zmluvy.
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nespravodlivé zmluvné podmienky.
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie on-line sporov (RSO), ktorá je oficiálnou webovou stránkou, ktorú spravuje Európska komisia a ktorá sa zameriava na pomoc spotrebiteľom a predajcom pri riešení sporov mimosúdnou cestou.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie pomôcky, ako sú videá, kvízy a "e-test", pomocou ktorých môžete získať certifikát. Môžete sa tiež spojiť s odborníkmi a inými MSP prostredníctvom fóra.

Modul 5 tejto príručky má za cieľ oboznámiť vás s alternatívnym riešením sporov (ARS) a on-line riešením sporov (RSO). Vysvetľuje, čo je ARS, akým orgánom ARS je, aké sú vaše zákonné povinnosti týkajúce sa ARS a ako ARS využívať. Taktiež vysvetľuje, čo je to riešenie on-line sporov (RSO), aké sú vaše povinnosti vyplývajúce zo zákona týkajúce sa ARS a ako ARS využívať. Poskytuje vám tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákonov.

^[1] Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul vysvetľuje alternatívne riešenie sporov ARS/ORS zavedené smernicou č. 2013/11/EÚ Európskeho parlamentu a Rady Európy z roku 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica č. 2009/22/ES, ako aj nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 524/2013 z roku 2013 o on-line riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES.

Dúfame, že informácie uvedené v príručke budú pre vás užitočné.

Príklady

Príklad 1, národná verzia

Zákazník, ktorý kúpil jeden laptop vo vašom obchode, ho po niekoľkých dňoch vrátil a tvrdí, že nefunguje, a žiada vrátiť peniaze. Aj keď laptop práve nefunguje správne, neveríte, že výrobok bol v čase zakúpenia chybný.

Príklad 1, on-line verzia

Zákazník zo susedného štátu si na vašom webe zakúpil laptop. Niekoľko dní po jeho doručení vám píše e-mail s tvrdením, že nefunguje, a žiada o vrátenie peňazí. Nemyslíte si, že výrobok bol pri dodávke chybný.

Príklad 2

Váš obchod predáva nábytok, umelecké diela a iné vysoko kvalitné interiérové dekorácie. Jeden zákazník nie je spokojný s kvalitou výrobku, ktorý ste predali, a požiada o zľavu. Nesúhlasíte.

Príklad 3

Vaša novo otvorená reštaurácia sľubovala v médiách fľašu šampanského k večeri počas otváracieho týždňa. Skorej ako týždeň skončil, šampanské došlo a nová objednávka ešte nebola doručená. Jeden z vašich zákazníkov nedostal propagovanú fľašu a sťažuje sa, pretože sa cíti podvedený.

V každom z vyššie uvedených scenárov máte spor so zákazníkom, ktorý sa nedá priamo urovnať. Možno zákazník bude cítiť, že sa s ním zaobchádza nespravodlivo a už nebude chcieť vo vašom obchode alebo z vašej internetovej stránky znovu nakupovať. Možno váš zákazník zverejní on-line negatívnu recenziu, čo bude mať negatívny vplyv na vaše podnikanie. Možno vás zákazník bude žalovať na súde, ktorý bude časovo náročný, nákladný a poškodzujúci vašu povesť.

Takže, čo sa dá robiť?

Je zrejmé, že v prvom rade je najlepšie vyhnúť sa sporom.

Ďalšia správna vec je, ak vzniknú spory, vyriešiť ich priamo so zákazníkom.

Ak nie je možné nájsť žiadne priame riešenie, súdne konanie môže byť alternatívou, ale toto, ako bolo uvedené vyššie, môže byť nákladné a časovo náročné. Okrem toho, ak má váš zákazník sídlo v inom štáte EÚ, európske právo môže umožňovať vášmu zákazníkovi, aby vás žaloval vo svojom štáte¹, čo môže zvýšiť neprijemnosti a náklady s tým spojené pre vás ako predajcu.

Našťastie existuje lepšie riešenie: alternatívne riešenie sporov.

V tomto module preberieme:

¹ Pozrite si, prosím, modul 1 o požiadavkách na informácie pred uzatvorením zmluvy (kapitola o cezhraničnom predaji: čo sa stane, keď ponúkate svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom mimo svojej domovskej krajiny).

Alternatívne riešenie sporov (ARS) a riešenie sporov pri on-line obchodoch (ORS).

- **Alternatívne riešenie sporov (ARS)** je mimosúdny proces riešenia sporov medzi vami a vašimi zákazníkmi prostredníctvom inštitútu ARS².
- **On-line riešenie sporov (ORS)** nastáva vtedy, keď sa ARS realizuje on-line. Platforma Európskej komisie poskytuje na webe EÚ portál, ktorý uľahčuje on-line riešenie sporov (ORS) medzi vami a vašimi on-line zákazníkmi.

V tomto module bude zodpovedaných nasledujúcich 10 otázok:

1. Čo je to alternatívne riešenie sporov (ARS)? (I)
2. Aké sú výhody ARS? (I)
3. Čo je to orgán ARS? (II)
4. Aké základné normy musia dodržiavať všetky orgány ARS? (III)
5. Aké rôzne techniky využívajú orgány ARS na riešenie sporov? (IV)
6. Ako funguje ARS vo vašom štáte a vo vašom sektore? (V)
7. Kde môžete nájsť orgán ARS pre váš podnikateľský sektor? (V)
8. Aké sú vaše povinnosti vyplývajúce zo zákona týkajúce sa ARS? (VI)
9. Vyskytne sa spor, ktorý nemôžete vyriešiť – ako využiť ARS? (VII)
10. Keď obchodujete on-line - ako využívať RSO? (VIII-X)

² V celom module, keď sa uvádza orgán ADR, rozumie sa tým orgán ADR, ktorý spĺňa požiadavky smernice EÚ, a preto bol Európskej komisii notifikovaný.

Oddiel I - Alternatívne riešenie sporov (ARS)

I. Čo je to alternatívne riešenie sporov (ARS)?

Alternatívne riešenie sporov (ARS), ktoré sa niekedy nazýva aj "mimosúdne riešenie sporov", je postup riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predajcami bez toho, aby sa obrátili na súd. Zahŕňa použitie orgánu ARS, ktorý je nestranným orgánom, ktorý využíva techniky riešenia sporov, ktoré môžu zahŕňať sprostredkovanie, arbitráž alebo zmiešané metódy.

Podľa európskeho práva sa ARS môže použiť na akýkoľvek spor vyplývajúci zo zmluvy medzi predajcom a spotrebiteľom, či už bol produkt zakúpený on-line alebo off-line, alebo či vy a váš zákazník žijete v rovnakom alebo v rôznych štátoch EÚ.



Aké sú výhody ARS?

ARS sa dá ľahko využiť

Je navrhnuté tak, aby bolo ľahko využiteľné, a je vo všeobecnosti menej formálne ako súdne konanie.

ARS je nestranné

Dodržiava určité základné štandardy nestrannosti, aby ste si vy a vaši zákazníci boli vedomí, že procesy sú spravodlivé.

ARS nie je nákladné

Poskytuje sa zadarmo alebo za nominálny poplatok.

ARS je efektívne

Spor predložený ARS bude vyriešený, okrem výnimočných prípadov, do 90 dní.

ARS podporuje dobrú vôľu

Využitie ARS budú vaši zákazníci vnímať ako prejav dobrej vôle a snahu o spravodlivosť a správnu starostlivosť o zákazníkov.

ARS zachováva súkromie

Na rozdiel od súdov sa ARS vo všeobecnosti nevykonáva na verejnosti, čím sa minimalizuje riziko poškodenia dobrého mena, ktoré by mohlo vzniknúť v dôsledku sporu.

ARS je flexibilné

Využitie ARS môže viesť k pragmatickým riešeniam, ktoré vy a váš zákazník považujete za pohodlnejšie ako to, čo môže predpísať zákon alebo ktoré uloží súd.

Pamätáte si na tento príklad z úvodu?

Zákazník zo susedného štátu si na vašom webe zakúpil prenosný počítač. Niekoľko dní po doručení vám píše e-mail s tvrdením, že nefunguje, a žiada o vrátenie platby. Nemyslíte si, že výrobok bol pri dodávke chybný.

Jednoduché riešenie – naša rada

Tento spor možno postúpiť ARS. Zvolený orgán ARS vypočuje obe strany a navrhne riešenie. Táto služba bude poskytovaná bezplatne alebo za nominálny poplatok a nebudete musieť využiť právnik. Orgán ARS môžete nájsť pre vás alebo spotrebiteľa alebo môže navrhnúť kompromisné riešenie, ktoré sa považuje za spravodlivé pre obidve strany: napríklad môžete súhlasiť s vrátením prenosného počítača alebo s opravou akýchkoľvek zistených chýb.

II. Čo je to orgán ARS?

Orgán ARS je nestranná organizácia alebo osoba, ktorá pomáha spotrebiteľom a predajcom riešiť spory bez toho, aby sa obrátili na súd. V mnohých európskych krajinách už nejaký čas existovali orgány ARS. Spory, rozhodcovské služby, zmierovacie orgány, mediátori, a dokonca aj ombudsmeni: všetky tieto orgány možno považovať za orgány ARS.

Problémom pri ARS v minulosti však bolo to, že v závislosti od štátu bolo ARS dostupné pre riešenie sporov iba v určitých odvetviach, ako sú napríklad cestovanie alebo dodávka elektrického prúdu. Okrem toho v minulosti neboli orgány ARS úplne nezávislé a obdobne nie všetky z nich mali postupy priateľské k používateľom.

Európska únia si bola vedomá výhod ARS pre spotrebiteľov aj predajcov. Vedela, že ARS by mohla prispieť k zvyšovaniu dôvery v jednotný trh a prispieť tak k podpore rastu. Preto na riešenie problémov, ktoré existovali v súvislosti s ARS, prijala v tejto oblasti príslušnú legislatívu.

Smernica ARS³ nadobudla platnosť 9. júla 2015 a vzťahuje sa na:

1. všetky spotrebiteľské odvetvia (okrem zdravotníckej starostlivosti a verejných služieb vyššieho vzdelávania),
2. všetky štáty EÚ,
3. nákupy uskutočnené on-line a off-line.

Podľa právneho predpisu môže orgán ARS požiadať príslušný orgán v členskom štáte, v ktorom má svoje sídlo, o to, aby sa stal orgánom ARS. Ak je orgán ARS notifikovaný podľa právnych predpisov, je zárukou, že spĺňa určité normy kvality týkajúce sa spravodlivosti, efektívnosti a dostupnosti. V celom module, ak sa

³ SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES

spomína orgán ARS, sa tým rozumie orgán ARS, ktorý spĺňa požiadavky smernice EÚ a bol oznámený Európskej komisii.

Subjekty ARS aktívne a registrované na Slovensku pre jednotlivé odvetvia spotrebiteľskej ochrany nájdete na <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>

III. Aké základné normy musia dodržiavať notifikované orgány ARS?

Orgány ARS, ktoré sú notifikované podľa podmienok smernice pre ARS, musia spĺňať nasledujúce štandardy:

Sú nestranné

Notifikované orgány ARS budú zvyčajne úplne nezávislé od spotrebiteľa a predajcu v spore. V niektorých prípadoch môžu mať skupiny predajcov možnosť financovať schválené orgány ARS, ale iba za prísnych podmienok, ktoré zaručia nestrannosť procesu riešenia sporov.

Sú kompetentné

Notifikované orgány budú odborníkmi v oblasti postupu ARS, aby poskytované služby mohli byť spravodlivé a efektívne. Budú tiež odborníkmi na hmotné právo v oblasti alebo oblastiach, v ktorých pracujú (napríklad: orgán ARS, ktorý sa zaoberá spotrebiteľskými spormi týkajúcimi sa práv cestujúcich v leteckej doprave, bude poznať zákony v tejto oblasti).

Sú cenovo dostupné

Notifikované orgány ARS musia poskytovať svoje služby bezplatne alebo za nominálny poplatok.

Sú efektívne

Notifikované orgány ARS by mali prípad ukončiť do 90 dní (s výnimkou mimoriadne zložitých sporov, ktoré môžu trvať dlhšie). Nemalo by byť pre vás alebo pre spotrebiteľa nutné, aby ste fyzicky absolvovali proces. Vy ani váš zákazník nebudete musieť využívať právnika.

Sú transparentné

Notifikované orgány ARS uverejnia podrobnosti o podnikateľských sektoroch, s ktorými sa zaoberajú; postupy, ktoré používajú; náklady (ak nejaké) zahŕňajú; a právne dôsledky ich rozhodnutí. Sú tiež povinní zverejňovať výročné správy s informáciami o počte sporov, s ktorými sa zaoberajú; počte a povahe sporov, s ktorými sa odmietli zaoberať; a priemerný čas potrebný na vyriešenie sporu.

Prípadová štúdia: Ombudsman pre nábytok vo Veľkej Británii uverejňuje nielen štatistiky a zoznam abonentov z radov maloobchodných predajcov, ale aj rôzne príručky pre spotrebiteľov aj pre spoločnosti <http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Ide o základné štandardy, ktoré musia dodržiavať všetky notifikované orgány ARS. Nie všetky orgány ARS však pracujú presne rovnakým spôsobom. Okrem vyššie uvedených noriem budú niektoré orgány ARS musieť dodržiavať ďalšie štandardy z dôvodu podnikateľského sektora, s ktorým sa zaoberajú, alebo členského štátu EÚ, v ktorom majú svoje sídlo. Tiež rôzne orgány ARS budú na riešenie sporov používať rôzne techniky.

Pred využitím konkrétneho orgánu ARS sa preto možno budete chcieť dozvedieť viac o tom, ako si vykonáva svoju prácu.

IV. Aké sú rôzne modely ARS?

Orgány ARS môžu používať rôzne techniky riešenia sporov, ktoré zahŕňajú:

Sprostredkovanie

V rámci sprostredkovania orgán ARS objasní fakty sporu; zistí váš názor a názor vášho spotrebiteľa a pomôže vám dohodnúť sa na riešení, ktoré bude pre vás prijateľné.

Prípadová štúdia: Belgická služba sprostredkovania pre spotrebiteľov dáva niekoľko príkladov prípadov, v ktorých bolo možné nájsť kompromis, ako napríklad zľavu na nasledujúci účet v reštaurácii alebo v prípade predplatného do fitness klubu dočasné prerušenie predplatného počas rekonštrukčných prác. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitráž

Rozhodca vypočuje obidve strany sporu, posúdi, aký by mohol byť výsledok sporu, a navrhne riešenie založené na tomto posúdení.



Zmiešané metódy

Niektoré orgány ARS budú v rámci svojho postupu kombinovať rôzne techniky. Mohli by napríklad začať sprostredkovaním, a ak je dohoda nemožná, navrhnúť riešenie založené na vlastnom hodnotení situácie.

Rozhodnutia dosiahnuté prostredníctvom ARS môžu byť záväzné alebo nezáväzné:

- Niektoré orgány ARS vydávajú rozhodnutia alebo odporúčania, ktoré vy a váš zákazník môžete akceptovať alebo neakceptovať (sú nezáväznú).
- Niektoré orgány ARS vydávajú odporúčania alebo rozhodnutia, ktoré budete povinní rešpektovať (záväznú). V závislosti od orgánu ARS by tieto rozhodnutia mohli byť záväznú iba pre vás alebo záväznú pre vás aj vášho zákazníka.

Pre záväznú a nezáväznú riešenia ARS je možné poznamenať nasledujúce body:

- Ak je rozhodnutie orgánu pre alternatívne riešenie sporu záväznú, budete o tom informovaní na začiatku procesu.
- Ak bude prijaté záväznú rozhodnutie, ale nesúhlasíte s ním a spochybňujete jeho spravodlivosť, rozhodnutie môže byť napadnuté na súde.
- Hoci predajcovia a spotrebitelia po tom, ako vznikne medzi nimi spor, sa môžu dohodnúť, že budú rešpektovať proces ARS, predajcovia nesmú zahrnúť do zmluvných podmienok v mieste predaja ustanovenia, ktoré by v prípade vzniku sporu zaväzovali zákazníkov využívať ARS namiesto súdov.

Prípadová štúdia: Rozhodnutia Rady pre sťažnosti v odvetví cestovného ruchu v Holandsku sú pre predajcov záväznú a musia byť splnené do 2 mesiacov.

Poznámka pre vedúcich školiteľov

Skontrolujte orgány ARS vo vašom štáte, ktoré nájdete na webovej stránke

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> a zahrňte do tejto časti minimálne 3 príklady, z reálneho života vo svojom

štáte, čo môžu orgány ARS v danom štáte v ideálnom prípade urobiť v 3 cieľových sektoroch podnikania.

Ako bolo uvedené vyššie, všetky notifikované orgány ARS musia zverejňovať informácie o svojom postupe a informácie o svojej práci. Tieto informácie budú k dispozícii na webovej stránke ARS, alebo vám budú poskytnuté na trvanlivom médiu na požiadanie.

Prípadová štúdia: Ako sú subjekty ARS registrované na Slovensku definované v kontexte zodpovedania nasledujúcich otázok?

Pôsobí tento orgán ARS v sektore môjho podnikania? Je jeho konanie založené na sprostredkovaní, alebo je založené na arbitráži, alebo používa zmiešanú metódu? Budú jeho odporúčania/rozhodnutia záväznú alebo nie? Ak nesúhlasím s rozhodnutím, ako sa dá napadnúť? Ako dlho priemerne trvá konanie tohto orgánu? Ktorými druhmi sporov sa zaoberá a na akom základe odmieta riešiť spory?

V. Uplatňujú sa niektoré faktory špecifické pre jednotlivé štáty alebo odvetvia?

Preštudovali sme si základné normy, ktoré musia všetky notifikované orgány ARS dodržiavať a skúmali sme rôzne techniky, ktoré orgány ARS využívajú pri riešení sporov. Pre mnohých predajcov nie je využitie orgánov ARS povinné, a rozhodnú sa ho využiť vzhľadom na výhody, ktoré ponúka. Títo predajcovia môžu prijímať informované rozhodnutia o používaní ARS a voľbe orgánu ARS na základe toho, čo sme doteraz uviedli.

Je však dôležité poznamenať, že v závislosti od štátu alebo od sektora vášho podnikania môžu pre vaše podnikanie existovať dodatočné požiadavky a pravidlá týkajúce sa ARS.

V tejto časti kurzu zistíme, či sa na vás vzťahuje niektorá z takýchto požiadaviek.

Poznámka pre vedúcich školiteľov

V každej krajine existuje príslušný vnútroštátny orgán (na Slovensku ide o Ministerstvo hospodárstva SR), ktorého úlohou je skontrolovať, či sú orgány ARS v súlade s právnymi predpismi EÚ, a uverejniť zoznam takýchto "notifikovaných" orgánov ARS. Zoznamy orgánov ARS možno získať od tohto vnútroštátneho orgánu alebo z platformy ODR na portáli EÚ, ktorý obsahuje zoznam orgánov ARS podľa jednotlivých krajín. Okrem príslušných právnych predpisov na vnútroštátnej úrovni informácie poskytnuté notifikovanými orgánmi ARS zverejnené na stránke ministerstva uvádzajú, či sú niektorí predajcovia zo zákona povinní využívať ich služby.

Proces ARS zvyčajne iniciuje zákazník, ale v niektorých krajinách môžu obchodníci podať sťažnosť aj proti zákazníkovi.

Účasť spotrebiteľov i pre predajcov je zvyčajne dobrovoľná, avšak v niektorých prípadoch, v závislosti od krajiny/sektora sa predajcovia MUSIA zúčastniť, ak zákazník podal sťažnosť.

V niektorých štátoch musia určití predajcovia akceptovať rozhodnutie príslušného orgánu ARS.

Niektoré sektory podnikania v niektorých štátoch môžu mať povinnosť využívať príslušné orgány ARS. Tieto orgány ARS však v určitých prípadoch nemusia byť notifikované orgány podľa legislatívy ARS.

Napr. Írske banky sú povinné predložiť ARS írskemu ombudsmanovi pre finančné služby, ale tento orgán ARS ešte v Írsku nie je notifikovaným orgánom.

Niektoré spoločnosti sa môžu "zaviazať" k ARS, ale orgán ARS, ktorý využívajú, môže byť notifikovaný v inom európskom členskom štáte. Napr. spoločnosti zaoberajúce sa prenájmom áut v niekoľkých

európskych krajinách sa zaviazali využívať zmiernovaciu službu Európskych autopožičovní, ktorá je notifikovaným orgánom ARS vo Veľkej Británii.

Niektorí predajcovia môžu byť členmi obchodného združenia, ktoré zahŕňa postúpenie sťažností spotrebiteľov konkrétnemu orgánu ARS.

Poznámka pre školiteľov

Zistite vopred akých predajcov budete školiť a pripravte si informácie o subjektoch ARS, ktoré sa daným odvetvím zaoberajú. Uvedte všetky potrebné informácie, aby sprostredkovatelia a MSP získali odpovede na nižšie uvedené otázky:

- (a) Ako presne funguje proces ARS v na Slovensku?
- (b) Ako funguje ARS vo vašom sektore podnikania?

Zoznam subjektov ARS pre výrobky alebo služby, ktoré predávajú účastníci kurzu, je zverejnený na stránke <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>.⁴

VI. Aké sú vaše povinnosti vyplývajúce zo zákona týkajúce sa ARS?

Ak ste povinní využívať ARS z dôvodu vášho sektora podnikania, prípadne štátu, v ktorom máte sídlo [pozri bod "V" vyššie], alebo ak ste sa zaviazali využívať ARS, môžete mať zákonné povinnosti informovať svojich zákazníkov o ARS. Skontrolujte si svoje zákonné povinnosti uvedené nižšie a v kontrolnom zozname.

⁴ Existujú aj orgány ARS, ktoré sú uvedené v niektorých krajinách ako notifikované, ale prijímajú sťažnosti z viacerých krajín. Napr. služba zmiernovacieho konania prenájmu áut (ktorá je notifikovaná vo Veľkej Británii a zaoberá sa sťažnosťami z viacerých krajín).

1. Pred vznikom akéhokoľvek sporu

Ak ste povinní využívať ARS alebo ste sa zaviazali využívať ARS, musíte na svojich webových stránkach (ak ich máte) informovať svojich zákazníkov o orgáne alebo orgánoch ARS, s ktorým(i) ste v styku, prípadne musíte zákazníkov informovať aj vo všeobecných zmluvných podmienkach zmlúv so zákazníkmi. Pri poskytovaní týchto informácií je potrebné dať k dispozícii webovú stránku orgánu alebo orgánov ARS.

2. Ak máte spor so zákazníkom:

Ak ste povinní alebo ste sa zaviazali využívať ARS [viď vyššie uvedené] a vznikne spor, ktorý sa vám nepodarí vyriešiť priamo, musíte informovať zákazníka o svojich povinnostiach a záväzkoch týkajúcich sa ARS, o orgáne alebo orgánoch ARS, ktoré sú v tejto súvislosti relevantné, a spresnite, či príslušný orgán alebo orgány ARS využijete pre riešenie daného sporu. Tieto informácie musia byť zákazníkovi poskytnuté v papierovej forme alebo v inom "trvanlivom" formáte, ktorý si môže zákazník uložiť v elektronickej podobe (napr. e-mail, USB disk atď.).

V tomto štádiu je možné tiež okamžite vyriešiť spor (a ukončiť tak procedúru), napríklad odškodnením spotrebiteľa.

Môžete sa rozhodnúť pokračovať v procese ARS a uviesť svoju verziu problému. V priebehu procesu ARS môže prebehnúť viacero kôl vysvetľovaní ako z vašej strany, tak zo strany vášho zákazníka.

V priebehu tohto konania vysvetlí orgán ARS všetky kroky, ktoré sú potrebné alebo ktoré sa môžu realizovať, a dôsledky týchto krokov.

Po dosiahnutí výsledku, v závislosti od príslušného orgánu ARS, bude tento výsledok záväzný alebo nezáväzný.

Pri riešení vášho sporu orgán ARS tiež vysvetlí praktické aspekty navrhovaného riešenia. (Ak napríklad navrhnete, aby ste poskytli spotrebiteľovi finančnú kompenzáciu za chybný prenosný počítač, mal by vám tiež oznámiť, kedy musíte kompenzáciu vyplatiť, či sa vy alebo spotrebiteľ môžete odvolať voči navrhovanému riešeniu na súde atď.).

II. Ak sa vyskytne spor, ktorý nemôžete vyriešiť – ako využiť ARS?

Keď spotrebiteľ podá sťažnosť na vašu spoločnosť, dostanete od orgánu ARS upozornenie.

Po prevzatí tohto oznámenia vám budú poskytnuté určité informácie o procedúre a bude možné získať ďalšie informácie o orgáne ARS z webovej stránky orgánu ARS alebo si informácie vyžiadate.

V závislosti od vašich povinností ako predajcu môžete sa v tomto bode rozhodnúť, že sa nebudete zúčastňovať procesu ARS, aj keď zákazník môže potom podniknúť ďalšie kroky na vyriešenie problému inde.



Oddiel II – On-line riešenie sporov (ORS)

VIII. Predávate on-line - Čo je on-line riešenie sporov (ORS)?

Spolu s rastom elektronického obchodovania sa zvýšil aj počet sporov týkajúcich sa on-line nákupov.

V takýchto sporoch ste sa vy, predajca, zvyčajne nikdy so zákazníkom osobne nestretol, a okrem toho nemusíte hovoriť spoločným jazykom. Potenciálne to môže zväčšovať komplikácie pri riešení takýchto sporov.

Príklady

Príklad 1

Predávate on-line do viacerých krajín EÚ nástroje na meranie. Jedného dňa dostanete e-mail v jazyku, ktorému nerozumiete. Zdá sa, že e-mail pochádza od spotrebiteľa, ktorý nie je spokojný s jedným z vašich výrobkov a chce svoje peniaze späť. Lehota na odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru už uplynula a ste presvedčení, že u výrobku, ktorý ste predali, žiadny problém neexistuje.

Príklad 2

Máte on-line obchod predávajúci ručne vyrábané šperky. Zákazník si objednal náhrdelník z polodrahokamov a sklenených korálikov. Pri dodávke sa však zistilo, že je poškodený. Ste toho názoru, že to nie je vaša chyba, pretože balenie výrobku zvyčajne zabraňuje jeho poškodeniu.

Príklad 3

Alebo vám po vrátení kúpnej ceny spotrebiteľ reklamovaný tovar nevráti.

Platformu on-line riešenia sporov (ORS) zaisťuje Európska komisia, aby vám pomohla vyriešiť spory s vašimi on-line zákazníkmi. Bola vytvorená podľa legislatívy EÚ s názvom Nariadenie o on-line riešení spotrebiteľských sporov.⁵

Platforma ORS funguje od februára 2016 a môže sa využiť pri akomkoľvek zmluvnom spore vyplývajúcom z on-line nákupov tovaru alebo služieb, ak predajca a spotrebiteľ majú svoje sídlo v EÚ alebo v EHP.

ec.europa.eu/odr



Platforma ORS je navrhnutá tak, aby uľahčila komunikáciu medzi vami, vašim zákazníkom a orgánom ARS. Keďže platforma ORS využíva iba notifikované orgány ARS, informácie, ktoré už boli poskytnuté v prvej časti o zárukách kvality pre notifikované orgány ARS (ODDIEL I. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV), sú v tomto prípade tiež dôležité.

Avšak platforma ORS ešte viac uľahčuje ARS tým, že poskytuje automatizované preklady medzi všetkými jazykmi EÚ, ako aj informácie a podporu počas celého procesu.

⁵ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o elektronickom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES

Príklady

Príklad 1

Váš zákazník chcel dostať svoje peniaze naspäť po uplynutí lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Následne dostanete oznámenie z platformy ORS, v ktorom vás informujú, že tento zákazník podal sťažnosť. Zaregistrujete sa na platforme a zistíte, že existuje niekoľko orgánov ARS, ktoré vám môžu pomôcť nájsť riešenie. Pomocou platformy navrhnete konkrétny orgán ARS a váš zákazník s tým súhlasí. Spor sa potom automaticky prenesie na orgán ARS. Po vyžiadaní ďalších informácií od vás a vášho zákazníka orgán ARS navrhne, aby ste svojmu zákazníkovi vrátili 25 % z ceny, pretože informácie na vašich webových stránkach neboli dostatočne jasné. Obaja súhlasíte a prípad je uzavretý. V priebehu procesu komunikujete vy a váš zákazník vo vašom rodnom jazyku a platforma zabezpečuje preklad.

Príklad 2

Váš zákazník sa sťažuje na zmienený poškodený náhrdelník prostredníctvom platformy ORS. Súhlasíte s tým, ktorý orgán ARS využijete, a spor je postúpený tomuto orgánu. Po preskúmaní balenia výrobku a všetkých ďalších relevantných skutočností sa orgán ARS rozhodne v prospech vášho zákazníka a navrhuje, aby ste mu vrátili peniaze za výrobok. Aj keď ste prekvapení výsledkom, ste spokojní s tým, že orgán ARS dosiahol svoje rozhodnutie spravodlivo.

Príklad 3⁶

Ak ste on-line predajcom a chcete preukázať svoj záväzok dodržiavať vysokú úroveň starostlivosti o zákazníkov, môžete sa zaregistrovať ako predajca na platforme ORS aj v prípade, ak voči vám nie je podaná žiadna sťažnosť.

Registráciou na platforme uľahčíte svojim zákazníkom komunikáciu s vami a zabezpečíte, aby akékoľvek sťažnosti, ktoré sa týkajú vás, ktorí využívate túto platformu, boli prijaté na vami zvolenej e-mailovej adrese.

IX. Obchodujete on-line - aké sú vaše povinnosti týkajúce sa platformy ORS?

Ak obchodujete on-line, máte vo vzťahu k platforme RSO nasledujúce povinnosti. Tieto povinnosti sa VZŤAHUJÚ NA VŠETKÝCH ON-LINE PREDAJCOV, či už majú v úmysle využívať platformu ORS, alebo nie:

1. Vašu e-mailovú adresu musíte jasne uviesť na svojej webovej stránke. Poskytovanie interaktívneho kontaktného formulára nie je dostatočné.
2. Na vašich webových stránkach musíte uviesť odkaz na on-line platformu pre riešenie sporov ec.europa.eu/odr. Tento odkaz musí byť na webových stránkach viditeľný a ľahko dostupný⁶.

Ak obchodujete on-line a ste zo zákona povinní alebo ste sa zaviazali využívať ARS [viď odsek vyššie], musíte urobiť nasledovné:

1. Informovať svojich zákazníkov o existencii platformy ORS a možnostiach využitia platformy ORS na riešenie ich sporov. Na svojich webových stránkach musíte uviesť odkaz na platformu pre on-line riešenie sporov a na stránkach tiež musia byť uvedené informácie týkajúce sa platformy ORS, v štandardných obchodných podmienkach, ktoré používate pri svojich zmluvách so spotrebiteľom.

⁶ Tento príklad by sa mal použiť iba vtedy, ak je v príslušnom štáte možné konanie voči spotrebiteľovi prostredníctvom postupov ARS. Ak nie, príklad odstráňte:

Zaslali ste objednaný náhrdelník zákazníkovi, ale zaplatené ste nedostali. V takomto prípade môžete tiež prejsť na platformu ODR a podať sťažnosť voči takémuto zákazníkovi.

2. Ak pošlete zákazníkovi e-mail s návrhom použiť orgán ARS, musíte tiež do neho zahrnúť odkaz na platformu RSO.

X. Vyskytne sa spor, ktorý nedokážete vyriešiť so zákazníkom on-line - ako platforma ORS funguje

- Zákazník postúpi sťažnosť na platformu.⁷
- Dostanete e-mailový oznam, že bola voči vám podaná sťažnosť.
- Prostredníctvom odkazu prejdete na platformu a zaregistrujte sa (ak ešte nie ste zaregistrovaný), aby ste si mohli sťažnosť zobrazit'.
- Vyberiete si orgán ARS, ktorý chcete využiť (alebo ten, ktorý ste povinný využívať, podľa predpisov platných vo vašom štáte/sektore) a zašlete tento návrh vášmu zákazníkovi.
- Váš zákazník môže navrhnutý orgán ARS akceptovať alebo môže navrhnúť iný orgán ARS zo zoznamu odporúčaného na platforme.
- Hneď ako sa dohodnete o orgáne ARS, ktorý sa má využiť, sťažnosť sa postúpi takémuto orgán ARS.
- Po tom, ako bola sťažnosť postúpená orgánu ARS, uplatnia sa pravidlá a postupy tohto orgánu.
- O postupe vo vašom prípade budete informovaní prostredníctvom e-mailových oznamov a budete sa môcť podľa potreby zapojiť do procesu prostredníctvom platformy ORS.
- Počas celého procesu budete môcť využívať nástroj na preklad všetkých dokumentov a oznamov, ktoré odošlete a prijmete.
- Proces RSO bude dokončený do 90 dní.

Platforma obsahuje tiež veľmi jasný návod, ako ju využívať. Ak chcete získať prístup k nej, navštívte platformu ORS ec.europa.eu/odr a vyhľadajte používateľskú príručku.



⁷ V krajinách, kde predajca inicioval ORS, je to možné, VEDÚCI školenia bude musieť vložiť ustanovenie, že poskytnutý opis odkazuje na ORS iniciovanú zákazníkom, ale že inicializácia ORS zo strany predajcu je tiež možná.

Prílohy

Pre VŠETKÝCH predajcov

Keď vznikne spor so zákazníkom

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti ohľadom ARS

Pred tým, než vznikne spor so zákazníkom

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti ohľadom ARS

- Informovali ste zákazníka o možnosti využiť ARS?
- Informovali ste zákazníka o takejto možnosti, či už e-mailom alebo papierovým dokumentom, alebo iným trvale zachytiteľným spôsobom?
- Informovali ste zákazníka, či už e-mailom alebo papierovým dokumentom, alebo iným trvale zachytiteľným spôsobom, či využijete možnosť riešiť spor s využitím orgánov ARS?

Pre ON-LINE predajcov

Pred tým, než vznikne spor so zákazníkom

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti týkajúce sa ARS

Upozorňujeme, že musíte splniť opatrenia z vyššie uvedeného zoznamu.

1. Splnili ste všetky opatrenia zo zoznamu týkajúce sa "všetkých predajcov"?

Pozn.: Predajcovia obchodujúci on-line musia splniť opatrenia označené "pre všetkých predajcov"

2. Uvádzate svoju e-mailovú adresu na svojich webových stránkach tak, aby ju ľudia mohli

ľahko nájsť?

Pozn.: On-line kontaktný formulár, v ktorom nie je zobrazená e-mailová adresa, nie je postačujúci na splnenie tejto požiadavky.

3. Uvádzate jasne odkaz na platformu ORS (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Pre ON-LINE predajcov

Kontrolný zoznam - Informačné povinnosti týkajúce sa ARS

Ak navrhujete spotrebiteľovi použiť orgán ARS, informujete ho tiež o platforme ORS a vo svojom e-maile uvádzate aj príslušný odkaz?

Kontrolný zoznam (zoznam úloh) pre školiteľov pri úpravách tohto modulu

Keď prispôbujete obsah tohto modulu podmienkam vo vašom štáte:

1. Zoznam orgánov ARS na Slovensku vedie a aktualizuje Ministerstvo hospodárstva SR. Zoznam registrovaných subjektov ARS v jednotlivých členských štátoch nájdete na platforme ORS portálu EÚ⁸. Príslušné orgány registrované na Slovensku spolu s informáciám, ktorému odvetviu spotrebiteľských sporov sa venujú, nájdete na <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov>.
2. Rozhodnutia ARS subjektov na Slovensku nie sú pre predajcov záväzné. Predajcovia a poskytovatelia služieb sú však povinní odpovedať subjektu ARS v stanovenej lehote.
3. Systém riešenia sporov prostredníctvom subjektu ARS je pre predajcov spravidla bezplatný.
4. Sťažnosti môžu subjektom ARS na Slovensku podávať len spotrebiteľia voči predajcom, nie naopak.

⁸ Väčšina kontaktných miest pre riešenie RSO sa nachádza v európskych spotrebiteľských centrách. Úplný zoznam kontaktných bodov RSO nájdete na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

Definície glosára alternatívneho riešenia sporov (z legislatívy)

"Spotrebiteľ" znamená akúkoľvek fyzickú osobu, ktorá koná za účelom, ktorý nepatrí medzi jej obchodnú, podnikateľskú, remeselnú alebo profesijnú činnosť;

"Predajca" znamená akúkoľvek fyzickú osobu alebo akúkoľvek právnickú osobu bez ohľadu na to, či je v súkromnom alebo verejnom vlastníctve, ktorá koná, a to aj prostredníctvom akejkoľvek osoby konajúcej v jej mene, alebo na jej účet, v oblasti týkajúcej sa obchodnej činnosti, remeselnej činnosti alebo profesie;

"Domáci spor" predstavuje spor vyplývajúci zo zmluvy o predaji alebo poskytovaní služieb, ak spotrebiteľ v čase, keď si objednáva tovar alebo služby, má trvalé bydlisko v tom istom členskom štáte, v ktorom má predajca sídlo;

"Postupy ARS" - postupy mimosúdneho riešenia vnútroštátnych a cezhraničných sporov týkajúcich sa zmluvných záväzkov vyplývajúcich z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o poskytnutí služieb medzi predajcom so sídlom v Európskej únii a spotrebiteľom s bydliskom v členskom štáte EÚ prostredníctvom zásahu orgánu ARS, ktorý navrhuje alebo stanoví riešenie alebo spojí strany sporu s cieľom uľahčiť zmierlivé riešenie.

"Zmluva o on-line predaji alebo poskytovaní služieb" znamená zmluvu o predaji alebo poskytovaní služieb, keď predajca alebo jeho zástupca ponúkal tovary alebo služby na internetovej stránke alebo inými elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ si prostredníctvom takejto internetovej stránky alebo iným elektronickými prostriedkami tieto tovary alebo služby objednal;

"Elektronické prostriedky" znamenajú elektronické zariadenia na spracovanie (vrátane digitálnej kompresie) a uchovávanie údajov, ktoré sa prenášajú, dopravujú a prijímajú v celosti, prostredníctvom drôtového prenosu, prenosu rádiovými, optickými prostriedkami alebo inými elektromagnetickými prostriedkami (napríklad e-mailom alebo video správou).

Odkazy na právne predpisy

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 ([Directive 2013/11/EU](#)) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ktorou sa menia a dopĺňajú nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (dostupné vo všetkých jazykoch EÚ).

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č.524/2013 z 21. mája 2013 ([Regulation No 524/2013](#)) o on-line riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2009/2004 a smernice č. 2009/22/ES (dostupné vo všetkých jazykoch EÚ)

OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI:

Tento dokument bol pripravený pre Európsku komisiu, odráža však iba názory autorov a Komisia alebo autori nemôžu byť bráni na zodpovednosť za akékoľvek využitie informácií, ktoré sú v ňom obsiahnuté.

Tento dokument nie je právne záväzný a nejde o formálny výklad právnych predpisov EÚ alebo právnych predpisov členských štátov EÚ, ani o komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho účelom nie je nahrádzať profesionálne právne poradenstvo v konkrétnych otázkach. Čitatelia by si tiež mali byť vedomí toho, že legislatívne návrhy sa v súčasnosti prerokovávajú na úrovni EÚ a na úrovni členských štátov EÚ a pri každej papierovej verzii modulov je potrebné si skontrolovať jej možné aktualizácie na internetovej stránke www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

