

Modul 5

Alternatívne riešenie sporov
(ADR) & Online riešenie
sporov (ODR)

NOVEMBRA 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú informáciami autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odrážať oficiálne stanovisko Komisie. Komisia nezaručuje presnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v jej mene nezodpovedá za použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.

Tento dokument nie je právne záväzný a nie je formálnym výkladom práva EÚ ani vnútroštátneho práva, ani nemôže poskytovať komplexné alebo úplné právne rady. Nemá v úmysle nahradiť odborné právne poradenstvo v konkrétnych otázkach

Čitatelia by tiež mali pamätať na to, že legislatíva EÚ a členských štátov sa neustále aktualizuje: akúkoľvek papierovú verziu modulov je potrebné porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

NOVEMBRA 2022

Obsah

Úvod.....	5
I. Čo je to alternatívne riešenie sporov (ADR)?	11
II. Čo je subjekt ADR?.....	12
III. Aké základné požiadavky musia spĺňať notifikované subjekty ADR?	13
IV. Aké rôzne sú modely ADR?	13
V. Uplatňujú sa niektoré faktory špecifické pre jednotlivé štáty alebo odvetvia?	15
VI. Aké sú vaše zákonné povinnosti súvisiace s ADR v spotrebiteľských sporoch?	17
VII. Keď vznikne spor, ktorý neviete vyriešiť – Ako využiť ADR	17
VIII. Predávate online – čo je online riešenie sporov (ODR)?	20
IX. Obchodujete online – aké sú vaše povinnosti týkajúce sa platformy RSO EÚ?	21
X. Keď vznikne spor, ktorý nemôžete vyriešiť s online zákazníkom – ako funguje platforma RSO EÚ ?	22

“Alternatívne riešenie sporov mi umožňuje riešiť spory so spotrebiteľom rýchlym a jednoduchým spôsobom”

Obchodník

“Možnosť spoľahnúť sa na nestranný orgán je úľavou, keď dôjde k sporu s obchodníkom”

Spotrebiteľ

Úvod

Vážený podnikateľ !

Táto príručka je súčasťou projektu "Consumer Law Ready" určeného špecificky pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do kontaktu so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt manažovaný organizáciou EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v konzorciu s BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEunited (Asociácia remesiel a malých a stredných podnikov v Európe). Projekt je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

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

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov, ktoré Európska únia prijala za posledných 25 rokov a ktoré každý členský štát EÚ transponoval do svojho vnútroštátneho práva. V roku 2017 Európska komisia uzavrela hodnotenie zamerané na overenie, či prijaté pravidlá sú stále vhodné na svoj účel. Výsledok bol celkovo pozitívny¹. Hlavným zistením bolo, že je potrebné zabezpečiť, aby existujúce pravidlá boli lepšie presadzované zo strany orgánov a viac známe podnikom a spotrebiteľom. Cieľom projektu "Consumer Law Ready" je rozšíriť znalosti obchodníkov, najmä MSP, o právach spotrebiteľov a ich zodpovedajúcich zákonných povinnostiach.

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

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak plnenie nie je v súlade so zmluvou
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nekalé zmluvné podmienky
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie sporov on-line (Online Dispute Resolution - ODR), ktorá je oficiálnou webovou stránkou spravovanou Európskou komisiou, zameriavajúcou sa na pomoc spotrebiteľom a obchodníkom pri mimosúdnom riešení ich sporov

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie nástroje, ako napríklad videá, kvízy či „elektronický test“, prostredníctvom ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa taktiež môžete spojiť aj s odborníkmi a inými MSP.

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 5 príručky má za cieľ oboznámiť vás s ADR (Alternatívne riešenie sporov) a ODR (Online riešenie sporov). Predstavuje, čo je ADR, čo je subjekt ADR, aké sú vaše zákonné povinnosti súvisiace s ADR a ako ADR používať. Vysvetľuje tiež, čo je ODR (Online Dispute Resolution), aké sú vaše právne povinnosti súvisiace s platformou RSO EÚ a ako túto platformu používať. Poskytuje vám tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákona.

Modul predstavuje ADR/ODR ustanovené v Smernici Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z roku 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) ako aj Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z roku 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online).

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

MODUL 5

Príklady

Príklad 1, národná verzia

Zákazník, ktorý si kúpil jeden notebook vo vašom obchode, ho po niekoľkých dňoch vráti s tvrdením, že nefunguje, a žiada o vrátenie peňazí. Hoci notebook teraz nefunguje správne, neveríte, že výrobok bol v čase kúpy chybný.

Príklad 1, online verzia

Zákazník zo susednej krajiny si kúpi notebook z vášho webu. Pár dní po doručení vám napíše e-mail, že tovar nefunguje a žiada o vrátenie peňazí v plnej výške. Neveríte, že tovar bol pri dodaní chybný.

Príklad 2

Váš obchod predáva nábytok, umelecké diela a iné kvalitné interiérové dekorácie. Jedna zákazníčka nie je spokojná s kvalitou produktu, ktorý ste jej predali, a žiada zľavu. Nesúhlasíte.

Príklad 3

Vaša novootvorená reštaurácia bola v médiách propagovaná sľubujúc fľašu šampanského zdarma k večeri počas otváracieho týždňa. Pred koncom týždňa sa však šampanské minulo a nová objednávka ešte nebola doručená. Jeden z vašich zákazníkov nedostal fľašu zdarma a sťažuje sa, že sa cíti podvedený.

V každom z vyššie uvedených prípadov máte so zákazníkom spor, ktorý sa možno nebude dať s vaším zákazníkom vyriešiť priamo. Možno sa zákazník bude cítiť tak, že sa s ním zaobchádza nespravodlivo a nebude už mať záujem vo vašom obchode alebo webovej stránke nakupovať. Možno váš zákazník uverejní negatívnu recenziu online, čo bude mať negatívny vplyv na vaše podnikanie. Možno vás bude zákazník žalovať na súde, čo bude pre vás časovo náročné, drahé a môže poškodiť vašu povesť.

Takže, čo sa dá robiť?

Je jasné, že najlepšie je v prvom rade vyhýbať sa sporom.

Ak vzniknú spory, ďalším správnym riešením je, vyriešiť ich priamo so zákazníkom.

Ak nemožno nájsť priame riešenie, ďalšou možnosťou môže byť súdne konanie, ktoré však, ako je uvedené vyššie, môže byť nákladné a časovo náročné. Okrem toho, ak váš zákazník sídli v inej krajine EÚ, európske právo môže vášmu zákazníkovi umožniť, aby vás žaloval vo svojej vlastnej krajine, čo vám ako obchodníkovi môže spôsobovať určité nepríjemnosti a zvýšiť náklady.

Našťastie existuje lepšie riešenie: alternatívne riešenie sporov.

V tomto module budeme rozoberať:

Alternatívne riešenie sporov (ADR) a online riešenie sporov (ODR)

- **Alternatívne riešenie sporov (ADR)** je mimosúdny proces riešenia sporov medzi vami a vašimi zákazníkmi za asistencie subjektu ADR ².
- **Online riešenie sporov (ODR)** je, keď ADR prebieha online. Platforma Európskej komisie poskytuje webový portál RSO (riešenie sporov online) na uľahčenie online riešenia sporov medzi vami a vašimi zákazníkmi.

Tento modul odpovie na týchto 10 otázok:

1. Čo je to alternatívne riešenie sporov (ADR)? (I)
2. Aké sú výhody ADR? (I)
3. Čo je to subjekt ADR? (II)
4. Aké základné normy musia spĺňať všetky subjekty ADR? (III)
5. Aké rôzne techniky používajú orgány ADR na riešenie sporov? (IV)
6. Ako funguje ADR vo vašej krajine a vo vašom sektore? (V)
7. Ako môžete nájsť orgán ADR pre váš podnikateľský sektor? (V)
8. Aké sú vaše zákonné povinnosti súvisiace s ADR? (VI)
9. Keď vznikne spor, ktorý nevíete vyriešiť – ako využiť ADR? (VII)
10. Keď obchodujete online – ako používať ODR? (VIII-X)

² V celom module, keď sa uvádza subjekt ADR, máme na mysli subjekt ADR, ktorý spĺňa požiadavky smernice EÚ, a teda je notifikovaný Európskej komisii.

Časť I – Alternatívne riešenie sporov (ADR)

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

Alternatívne riešenie sporov (ADR), niekedy nazývané aj „**mimosúdne riešenie sporov**“, je postup riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi bez toho, aby sa museli obrátiť na súd. Zahŕňa to využitie orgánu ADR, ktorý je nestranným orgánom používajúcim techniky riešenia sporov, ktoré môžu zahŕňať mediáciu, arbitráž alebo zmiešané metódy.

Poznámka:

Na Slovensku je pre oblasť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zákonom osobitne upravený samostatný postup tzv. alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, pre ktorý je zaužívaná skratka ARS a ktorý môžu viesť iba tzv. subjekty ARS registrované v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR.

Slovenská legislatíva však v rámci ADR metód pripúšťa riešiť spotrebiteľské spory aj prostredníctvom mediácie, ktorú sú oprávnení vykonávať mediátori registrovaní v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR a prostredníctvom spotrebiteľského rozhodcovského konania vykonávaného stálymi rozhodcovskými súdmi, ktoré sú držiteľmi povolenia vydaného Ministerstvom spravodlivosti SR .

Podľa európskeho práva možno alternatívne riešenie sporov použiť v prípade akéhokoľvek sporu vyplývajúceho zo zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom, či už bol produkt zakúpený online alebo offline, alebo či vy a váš zákazník žijete v rovnakej alebo v rôznych krajinách EÚ.



Aké sú výhody ADR?

ADR sa ľahko používa

Je navrhnutý tak, aby sa dal ľahko používať a je vo všeobecnosti menej formálny ako súdne konanie.

ADR je nestranné

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

ADR je lacnejšie ako súdna cesta

ADR je efektívne

Spotrebiteľský spor postúpený na ADR v bude vyriešený, okrem výnimočných prípadov, do 90 dní.

ADR podporuje dobrú vôľu

Používanie ADR budú vaši zákazníci vnímať ako prejav dobrej vôle a záväzku k poctivosti a dobrej starostlivosti o zákazníka.

ADR je súkromné

Na rozdiel od súdov sa ADR vo všeobecnosti nevykonáva verejne, čím sa minimalizuje riziko poškodenia dobrého mena, ktoré by mohlo vzniknúť sporom.

ADR je flexibilné

Používanie ADR môže viesť k pragmatickým riešeniam, ktoré vy a váš zákazník môžete považovať za pohodlnejšie, než aké môžu byť predpísané zákonom alebo uložené súdom.

Zapamätali ste si tento príklad z úvodu?

Zákazník zo susednej krajiny si kúpi notebook z vášho webu. Pár dní po doručení vám napíše e-mail, že výrobok nefunguje a žiada o vrátenie peňazí. Neveríte, že tovar bol pri dodaní chybný.

Jednoduché riešenie – naša rada

Tento spor možno postúpiť na ADR. Zvolený subjekt ADR si vypočuje obe strany a navrhne riešenie. Nebudete musieť využiť právnik. Subjekt ADR môže pre vás a spotrebiteľa nájsť alebo môže navrhnúť kompromisné riešenie, ktoré obe strany považujú za spravodlivé: môžete napríklad súhlasiť s vrátením notebooku alebo s opravou akýchkoľvek zistených nedostatkov.

II. Čo je to subjekt ADR?

Subjekt ADR je nestranná organizácia alebo jednotlivec, ktorý pomáha spotrebiteľom a obchodníkom riešiť spory bez toho, aby sa museli obrátiť na súd. Orgány ADR už nejaký čas existujú v mnohých európskych krajinách. Rady pre spory, arbitrážne služby, zmierovatelia, mediátori a dokonca aj ombudsmani: to všetko možno považovať za subjekty ADR.

Problémom ADR však v minulosti bolo, že v závislosti od krajiny bolo ADR dostupné len pre spory v určitých sektoroch, ako je cestovanie alebo elektrina. Okrem toho v minulosti neboli všetky orgány ADR rovnako nezávislé a nie všetky mali podobne užívateľsky ústretové postupy.

Európska únia si bola vedomá výhod ADR pre spotrebiteľov a obchodníkov. Vedela, že ADR môže prispieť k zvýšeniu dôvery v jednotný trh a prispieť tak k podpore rastu. Sieť európskych spotrebiteľských centier³ propaguje využívanie ADR u spotrebiteľov v cezhraničných sporoch. Na vyriešenie problémov vyskytujúcich sa v oblasti ADR, prijala EÚ príslušnú legislatívu.

Smernica o ADR v spotrebiteľských sporoch⁴ nadobudla účinnosť 9. júla 2015 a vzťahuje sa na:

1. Všetky spotrebiteľské sektory (okrem zdravotníctva a služieb verejného vysokoškolského vzdelávania).
2. Všetky krajiny EÚ
3. Online a offline nákupy,

Podľa právnych predpisov môže subjekt ADR požiadať príslušný orgán v členskom štáte, v ktorom má sídlo, aby sa stal notifikovaným orgánom ADR. Ak je orgán alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov notifikovaný podľa právnych predpisov, je to zárukou, že spĺňa všetky normy kvality týkajúce sa spravodlivosti, účinnosti a dostupnosti, ako je uvedené v kapitole II smernice o alternatívnom riešení sporov. V celom module, keď sa hovorí o orgáne ADR v spotrebiteľských sporoch, myslí orgán ADR, ktorý spĺňa požiadavky smernice EÚ a je notifikovaný Európskej komisii.



Notifikovanými subjektami ADR za Slovensko sú subjekty vedené v tzv. Zozname subjektov ARS, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR. Tieto subjekty ARS sú zverejnené na webovom sídle ministerstva, pričom pri každom subjekte ARS je uvedené, ktoré oblasti spotrebiteľských sporov, tento subjekt pokrýva.

³ Viac informácií nájdete na ECC-Net tu.

⁴ Smernica EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 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

III. Aké základné požiadavky musia spĺňať notifikované subjekty ADR ?

Subjekty ADR, ktoré sú notifikované podľa podmienok smernice ADR v spotrebiteľských sporoch, musia spĺňať nasledujúce normy:

Sú nestranné

Notifikované subjekty ADR budú v spore zvyčajne úplne nezávislé od spotrebiteľa a obchodníka. V niektorých prípadoch môže byť skupinám obchodníkov povolené financovať schválené subjekty ADR, ale len za prísnych podmienok, ktoré zaručujú nestrannosť procesu riešenia sporov. Osoby zodpovedné za ADR sú menované na dostatočne dlhé funkčné obdobie, nepodliehajú pokynom od žiadnej zo strán a ich odmena nie je spojená s výsledkom konania.

Sú kompetentné

Notifikované subjekty sú odborníkmi na postupy ADR, aby služby, ktoré poskytujú, boli spravodlivé a efektívne. Budú tiež odborníkmi na hmotné právo v oblasti alebo oblastiach, v ktorých pôsobia (napríklad: orgán ADR, ktorý sa zaoberá spotrebiteľskými spormi týkajúcimi sa práv cestujúcich v leteckej doprave, bude poznať právo v tejto oblasti).

Sú cenovo dostupné

V závislosti od toho, ako je ADR organizované vo vašej krajine, možno budete musieť zaplatiť za registráciu subjektu ADR alebo poplatok za prípad. Vo väčšine situácií budú tieto výdavky nižšie, ako keby ste sa museli obrátiť na súd a najat' si právnik.

Sú efektívne

Notifikované subjekty ADR by mali prípad ukončiť do 90 dní (okrem sporov mimoriadnej zložitosti, ktoré môžu trvať dlhšie). Možno nebude potrebné, aby ste sa

vy alebo spotrebiteľ procesu fyzicky zúčastnili. Ani vy, ani váš zákazník nebudete musieť využiť právnik.

Sú transparentné

Notifikované subjekty alternatívneho riešenia sporov musia zverejniť podrobnosti o obchodných sektoroch, ktorými sa zaoberajú; postupy, ktoré používajú; súvisiace náklady (ak nejaké existujú); a právne následky ich rozhodnutí. Sú tiež povinné zverejňovať výročné správy s informáciami o počte riešených sporov; počet a charakter sporov, ktoré odmietli riešiť; a priemerný čas potrebný na vyriešenie sporu.

Niektoré orgány ADR zverejňujú nielen štatistiky a ďalšie informácie, ale aj rôzne príručky pre spotrebiteľov a spoločnosti.

Toto sú základné požiadavky, ktoré musia dodržiavať všetky notifikované subjekty ADR. Nie všetky subjekty ADR však fungujú úplne rovnako. Okrem vyššie uvedených požiadaviek môže byť potrebné, aby niektoré subjekty ADR dodržiavali ďalšie normy z dôvodu obchodného sektora, ktorému sa venujú, alebo členského štátu, v ktorom majú sídlo. Rôzne orgány ADR budú tiež používať rôzne techniky na riešenie sporov.

Pred použitím konkrétneho orgánu ADR sa preto možno budete chcieť dozvedieť viac o tom, ako vykonáva svoju prácu.

IV. Aké rôzne sú metódy ADR ?

Orgány ADR môžu používať rôzne metódy, resp. techniky riešenia sporov vrátane nasledujúcich:

Mediácia

Orgán ADR pri mediácii objasní skutkovú podstatu sporu; zistí názory vás a vášho spotrebiteľa; a pomôže vám dohodnúť sa na riešení, ktoré je prijateľné pre vás oboch.

Prípadová štúdia: Belgická spotrebiteľská mediačná služba uvádza niekoľko príkladov prípadov, v ktorých sa podarilo nájsť kompromis, ako napríklad zľavu na ďalší účet v reštaurácii alebo v prípade predplatného do fitness klubu dočasné prerušenie predplatného počas rekonštrukčných prác.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitráž

Rozhodca si vypočuje obe strany sporu, posúdi, aký by mal byť výsledok sporu, a na základe posúdenia navrhne riešenie.



Zmiešané metódy

Niektoré orgány ADR budú v rámci svojho postupu kombinovať rôzne techniky. Mohli by napríklad začať mediáciou, a ak dohoda nie je možná, potom navrhnúť riešenie na základe vlastného posúdenia situácie.

Rozhodnutia dosiahnuté prostredníctvom ADR môžu byť záväzné alebo nezáväzné:

- Niektoré orgány ADR vydávajú rozhodnutia alebo odporúčania, ktoré vy a váš zákazník môžete prijať alebo nie (nezáväzné).
- Niektoré orgány ADR vydávajú odporúčania alebo rozhodnutia, ktoré budete musieť dodržiavať (záväzné). V závislosti od orgánu ADR môžu byť

tieto rozhodnutia záväzné iba pre vás alebo pre vás a vášho zákazníka.

Pre záväzné a nezáväzné riešenia dosiahnuté v rámci ADR je možné poznamenať nasledujúce body:

- Ak má byť rozhodnutie orgánu ADR záväzné, vy a spotrebiteľ budete o tom informovaní na začiatku procesu a mali by ste to výslovne akceptovať.
- Ak je prijaté záväzné rozhodnutie, ale vy s ním nesúhlasíte a spochybňujete jeho spravodlivosť, zvyčajne je možné rozhodnutie aj tak napadnúť na súde.
- Aj keď obchodníci a spotrebiteľia, v prípade, že medzi nimi vznikne spor, môžu súhlasiť s podvolením sa procesu ADR, nie sú obchodníci oprávnení zahrnúť do zmluvných podmienok dojednanie, ktoré spotrebiteľov zaväzuje, aby v prípade sporu použili namiesto súdov ADR.

Prípadová štúdia: Rozhodnutia Rady pre sťažnosti v cestovnom ruchu v Holandsku sú pre obchodníka záväzné a musia sa im vyhovieť do 2 mesiacov. 🇳🇱

🇸🇰 **Na Slovensku** pôsobí viacero subjektov ARS, ktoré sú registrované v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR a ktoré ako notifikované subjekty ADR môžete nájsť aj na platforme EÚ RSO, viď:


<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Niektoré z týchto subjektov ARS, z hľadiska svojej pôsobnosti, pokrývajú všetky oblasti spotrebiteľských sporov, ako napríklad Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad.

Iné sú sektorovo zacielené na určitú oblasť spotrebiteľských sporov, ako napr. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, ktorý sa zameriava na spotrebiteľské spory s dodávateľmi elektriny alebo plynu či Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ktorý rieši spory s poskytovateľmi internetového pripojenia, spory s mobilnými operátormi.

Z činnosti Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, ako subjektu zacieleného na riešenie všetkých sporov v rámci ARS, vyberáme ako príklad alternatívne riešenie sporu vyplývajúceho zo zamietnutej reklamácie kuchynského robotu, na ktorý si spotrebiteľ priplatil aj obchodnú záruku, preto tovar reklamoval až po uplynutí zákonnej záručnej doby. V rámci alternatívneho riešenia sporu došlo medzi predávajúcim a kupujúcim k uzatvoreniu dohody o tom, že predávajúci vymení kupujúcemu vadný tovar za iný model tovaru tej istej značky. Iný prípad riešil vrátenie časti sumy kurzovného súkromnou jazykovou školou spotrebiteľovi z dôvodu neodučenia všetkých predplatených individuálnych hodín cudzieho jazyka. Medzi pomerne časté spotrebiteľské spory riešené prostredníctvom ARS patria zamietnuté reklamácie obuvi zakúpenej či už online alebo v kamennej prevádzke.

Ako je uvedené vyššie, všetky notifikované orgány ADR musia zverejňovať informácie o svojom postupe a o svojej práci. Tieto informácie budú dostupné na webovej stránke subjektu ADR alebo vám budú poskytnuté v trvalej forme na požiadanie.

Prípadová štúdia:  Povinnosť zverejňovať transparentné informácie o svojej činnosti v spotrebiteľských sporoch majú aj mediátori. Ako príklad mediácie v spotrebiteľskom spore uvádzame spor medzi požičovňou svadobných šiat a spotrebiteľkou, ktorá si zhruba pol roka pred sobášom objednala prenájom svadobných šiat, ktoré ešte mali byť upravené pred samotným sobášom podľa špeciálnych požiadaviek spotrebiteľky. Pri poslednej

skúške svadobných šiat, ktorá sa konala len 5 dní pred dátumom sobáša si spotrebiteľka ich prenájom rozmyslela, nakoľko úpravy šiat, ktoré salón na jej žiadosť urobil sa spotrebiteľke napokon nepáčili. Z tohoto dôvodu si spotrebiteľka v stanovený dátum šaty zo salónu neprevzala, čím salónu vznikla škoda v podobe ušlého zisku a zároveň na strane salónu vznikla aj reálna škoda v podobe nákladov vynaložených na úpravu šiat. Spotrebiteľka však trvila, že škoda vznikla na jej strane, keďže svadobé šaty neboli upravené podľa jej očakávaní a preto bola nútená si narychlo zabezpečiť svadobné šaty z iného salónu.


Tak pre spotrebiteľku ako ani pre svadobný salón nebola daná zákonná povinnosť absolvovať mediáciu. Obe strany však mali záujem o tento mimosúdny spôsob riešenia sporu a boli motivované k uzatvoreniu dohody. Mediátor nemá kompetenciu vo veci autoritatívne rozhodnúť ani vydať žiadne stanovisko vo veci. Vďaka komunikácii, ktorú mediátor viedol so stranami, sa však v rámci mediácie podarilo spor urovnať a to tým spôsobom, že spotrebiteľku uhradila salónu 50% z pôvodne dohodnutej ceny nájmu.

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

Preštudovali sme základné normy, ktoré musia dodržiavať všetky notifikované orgány ADR, a skúmali sme rôzne techniky, ktoré orgány ADR používajú na riešenie sporov. Pre mnohých obchodníkov nie je používanie ADR povinné a rozhodnú sa ho využiť pre výhody, ktoré ponúka. Títo obchodníci môžu prijímať informované rozhodnutia o používaní ADR a výbere orgánu ADR na základe toho, čo sme doteraz uviedli.

Je však dôležité poznamenať, že v závislosti od vašej krajiny alebo odvetvia vášho podnikania môžu existovať dodatočné požiadavky a pravidlá pre využitie ADR v súvislosti s vašim podnikaním.

V tejto časti zistíme, či sa vás niečo z toho týka.

 Ako bolo uvedené vyššie, na Slovensku legislatíva reguluje 3 metódy ADR v spotrebiteľských sporoch. Žiadna z týchto metód nie je pre predávajúceho alebo spotrebiteľa povinná.

Prvou metódou je tzv. alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS), vykonávané v zmysle zákona o alternatívnom riešení sporov. ARS je možné využiť vždy, keď je spotrebiteľ nespokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak predávajúci, podľa názoru spotrebiteľa, porušil jeho spotrebiteľské práva. ARS môže začať len na návrh spotrebiteľa a je vykonávané subjektom ARS, ktorý vedie strany sporu k dohode. Ak dohoda nie je dosiahnutá a subjekt ARS vyhodnotí, že práva spotrebiteľa boli zo strany predávajúceho porušené, môže subjekt ARS vydať odôvodnené stanovisko, ktoré však nie je právne záväzné.

Zoznam subjektov ARS je zverejnený tu:

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

Druhou metódou je mediácia vykonávaná podľa zákona o mediácii. Začatie mediácie môže iniciovať tak spotrebiteľ ako aj predávajúci. Mediáciu vykonáva nezávislý a nestanný mediátor. Ak strany dospejú k dohode, táto je pre obe strany právne záväzná.

Zoznam mediátorov je zverejnený tu:

<https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/mediator?f.4502=4503>

Treťou metódou je spotrebiteľské rozhodcovské konanie, ktoré upravuje zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní. Konanie začína na základe

žaloby, ktorú môže podať tak spotrebiteľ ako aj predávajúci. Rozhodcovské konanie sa riadi pravidlami konkrétneho rozhodcovského súdu upravenými v jeho rokovacom poriadku. Rozhodcovský súd rozhoduje rozsudkom, ktorý má rovnaké právne účinky ako právoplatné súdne rozhodnutie. V rámci rozhodcovského konania zákon pripúšťa aj uzavretie zmiery stranami sporu.


Zoznam stálych rozhodcovských súdov je zverejnený tu :

<https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/srSud>

Niektoré sektory v niektorých krajinách môžu byť povinné využívať konkrétne orgány ADR. Tieto orgány ADR však v určitých prípadoch nemusia byť notifikovanými orgánmi podľa právnych predpisov ADR.

Niektoré podniky môžu byť tiež „zaviazané“ k ADR, ale orgán ADR, ktorý využívajú, môže byť notifikovaný v inom európskom členskom štáte.

Niektorí obchodníci môžu byť členmi obchodného združenia, ktoré zahŕňa postúpenie sťažností spotrebiteľov konkrétnemu orgánu ADR.

 Notifikovanými slovenskými subjektami ADR v zmysle požiadaviek EÚ legislatívy o ADR v spotrebiteľských sporoch, sú tzv. subjekty ARS vedené v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Povinné absolvovanie procesu ARS nie je na Slovensku zákonom upravené.

(a) Proces ARS prebieha na Slovensku podľa zákona č. 391/2015 Z.z. a začína výlučne len na návrh spotrebiteľa. Proces by mal byť spravidla ukončený do 90. dní. Končí dohodou, ak strany dosiahnu konsenzus; inými spôsobmi skončenia ARS je vydanie

odôvodneného stanoviska zo strany subjektu ARS alebo odložením návrhu. 🇸🇰

(b) Niektoré slovenské subjekty ARS sa venujú špecifickým sektorom a riešia napr. spory s dodávateľmi elektriny/plynu, spory s dodávateľmi internetových služieb/ mobilnými operátormi, spory vyplývajúce z bankových obchodov a poskytovania platbných služieb, spory z poisťných zmlúv. 🇸🇰

Špecifikácia subjektov ARS a ich pôsobnosti je uvedený na stránke Ministerstva hospodárstva SR tu: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1> ⁵ 🇸🇰

VI. Aké sú vaše zákonné povinnosti súvisiace s ADR v spotrebiteľských sporoch? 🇸🇰

Ak ste povinní používať ADR kvôli vášmu obchodnému sektoru a/alebo krajine, v ktorej sídlite [pozri „V“ vyššie], alebo ak ste sa zaviazali používať ADR, môžete mať zákonnú povinnosť informovať svojich zákazníkov o ADR. Pozrite si podrobné povinnosti nižšie a v kontrolnom zozname.

1. Skôr než vznikne akýkoľvek spor:

Ak ste povinní používať ADR alebo ste sa zaviazali používať ADR, musíte svojich zákazníkov informovať o orgáne alebo orgánoch alternatívneho riešenia sporov, s ktorými jednáte na svojej webovej stránke (ak ju máte) a prípadne vo všeobecných podmienkach vašich zákaznických zmlúv. Pri poskytovaní týchto informácií musíte uviesť webovú stránku orgánu alebo orgánov ADR.

⁵ Existujú aj orgány ADR, ktoré sú v určitých krajinách uvedené ako notifikované, ale prijímajú sťažnosti z viacerých krajín. Napr. Zmierovacia služba prenájmu áut (ktorá je oznámená v Spojenom kráľovstve a zaoberá sa sťažnosťami z mnohých krajín).

2. Ak máte spor so zákazníkom:

Ak ste povinní alebo zaviazaní používať ADR v spotrebiteľských sporoch [pozri vyššie] a vznikne spor, ktorý sa vám nepodarí priamo vyriešiť, musíte informovať zákazníka o svojich povinnostiach a povinnostiach týkajúcich sa ADR v spotrebiteľských sporoch, o orgáne alebo orgánoch ADR, ktoré sú v tejto súvislosti relevantné ako aj uviesť, či na daný spor využijete príslušný orgán alebo orgány alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Tieto informácie musia byť spotrebiteľovi poskytnuté písomne alebo na inom „trvalom“ formáte, ktorý si zákazník môže uložiť elektronicky (napr. e-mail, USB kľúč atď.)..

VII. Keď vznikne spor, ktorý neviete vyriešiť – Ako využiť ADR 🇸🇰

Keď spotrebiteľ podá sťažnosť na vás ako obchodníka, dostanete o tom od orgánu ADR oznámenie.

Po prijatí tohto oznámenia vám budú poskytnuté určité informácie o postupe a ďalšie informácie o orgáne ADR bude možné zistiť z webovej stránky orgánu ADR alebo vám ich poskytne na požiadanie samotný orgán ADR.

V závislosti od vašich povinností ako obchodníka sa v tomto bode môžete rozhodnúť nepodrobiť sa procesu ADR, aj keď spotrebiteľ následne môže podniknúť ďalšie kroky na riešenie problému inde.

V tejto fáze je taktiež možné okamžite urovnať spor (a tým ukončiť konanie); napríklad poskytnutím nápravy spotrebiteľovi alebo nájdením nejakého kompromisného riešenia.

Môžete sa rozhodnúť pokračovať v procese ADR a prezentovať svoju uhol pohľadu na daný problém. V priebehu ADR môže prebehnúť niekoľko kôl vysvetlení, a to od vás aj vášho zákazníka.

Ako proces napreduje, orgán ADR vysvetlí všetky kroky, ktoré je potrebné alebo možné vykonať, a dôsledky týchto krokov.

Keď sa dosiahne výsledok, bude záväzný alebo nezáväzný v závislosti od zúčastneného orgánu ADR.

Pri riešení vášho sporu vám orgán ADR vysvetlí aj praktické aspekty navrhovaného riešenia. (Napríklad, ak vám navrhne poskytnúť spotrebiteľovi finančnú kompenzáciu za chybný prenosný počítač, mal by vás informovať aj o tom, do kedy budete musieť zaplatiť, či by ste sa vy alebo spotrebiteľ mohli proti takémuto navrhovanému riešeniu odvolať na súde atď.).



Pokiaľ ide o zákonné povinnosti predávajúceho v súvislosti s ADR v spotrebiteľských sporoch, predávajúci je povinný v rámci predzmluvných informačných požiadaviek poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, že v prípade vzniku sporu má spotrebiteľ možnosť obrátiť sa na subjektu ARS. Zákon zároveň ukladá obom stranám sporu, tak predávajúcemu ako aj spotrebiteľovi, povinnosť poskytovať subjektu ARS súčinnosť; strany však nie sú povinné prijať návrh subjektu ARS.

Mediácia je pre obe strany dobrovoľným procesom.

V spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní sa strany riadia rokovací poriadkom rozhodcovského súdu.



Časť II – Riešenie sporov online (ODR)

VIII. Predávate online – čo je online riešenie sporov (ODR)?

Spolu s rastom elektronického obchodu rástol aj počet sporov súvisiacich s online nákupmi. V takýchto sporoch sa vy, obchodník, zvyčajne nikdy nestretnete so zákazníkom zoči-voči a okrem toho nemôžete navzájom zdieľať spoločný jazyk. To potenciálne komplikuje riešenie takýchto sporov.

Príklady


Príklad 1

Predávate online nástroje meracej techniky do mnohých krajín EÚ. Jedného dňa dostanete e-mail v jazyku, ktorý neovládate. Zdá sa, že e-mail pochádza od spotrebiteľa, ktorý nie je spokojný s jedným z vašich produktov a chce svoje peniaze späť. Lehota na odstúpenie od zmluvy na vrátenie tovaru už uplynula a vy ste presvedčený, že s vami poskytnutým produktom nebol problém.

Príklad 2

Máte online obchod s ručne vyrábanými šperkami. Zákazník si objedná náhrdelník z polodrahokamu a sklenených korálok. Pri dodaní je však rozbitý. Nemyslíte si, že je to vaša chyba, pretože váš obal zvyčajne zabráni akémukoľvek poškodeniu.

Príklad 3

Alebo po odoslaní objednaného náhrdelníka zákazníkovi nedostanete zaplatené. 

Platformu EÚ na riešenie sporov online (ODR) poskytuje Európska komisia, aby vám pomohla vyriešiť spory s vašimi online zákazníkmi. Platforma bola vytvorená s názvom Platforma RSO a to na základe časti práva EÚ, ktorý je Nariadenie o online riešení spotrebiteľských sporov.⁶

Platforma RSO EÚ funguje od februára 2016 a spotrebiteľia ju môžu použiť proti obchodníkom, s ktorými majú zmluvné spory vyplývajúce z online nákupov tovaru alebo služieb, pričom obchodník aj spotrebiteľ majú sídlo v EÚ alebo EHP. Platformu RSO EÚ môžu niekedy využiť aj obchodníci na začatie konania proti spotrebiteľom.

ec.europa.eu/odr



Platforma RSO EÚ je navrhnutá tak, aby uľahčila komunikáciu medzi vami, vašim zákazníkom a orgánom alternatívneho riešenia sporov. Pretože platforma RSO v EÚ využíva iba notifikované orgány alternatívneho riešenia sporov, relevantné sú aj informácie uvedené v prvej časti o zárukách kvality pre notifikované orgány alternatívneho riešenia sporov (ODDIEL I. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV).

⁶ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 524/2013 z 21. Mája 2013o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení sporov online)

Platforma RSO EÚ však ešte viac uľahčuje online ADR v spotrebiteľských sporoch tým, že poskytuje automatizovanú elektronickú výmenu a preklady do všetkých jazykov EÚ, ako aj informácie a podporu počas celého procesu.

Príklady

Príklad 1

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

Následne dostanete od Platformy RSO EÚ oznámenie, že tento zákazník podal sťažnosť. Zaregistrujete sa na Platforme a zistíte, že existuje niekoľko orgánov ADR, ktoré vám môžu pomôcť nájsť riešenie. Pomocou platformy navrhnete konkrétny orgán ADR a váš zákazník s tým súhlasí. Spor je potom automaticky postúpený orgánu ARS. Po vyžiadaní ďalších informácií od vás a vášho zákazníka orgán ARS navrhne, aby ste zákazníkovi vrátili 25 % z ceny z dôvodu, že informácie na vašej webovej stránke neboli dostatočne jasné. Obaja súhlasíte a prípad je uzavretý. Počas celého procesu vy a váš zákazník komunikujete vo svojich rodných jazykoch a platforma zabezpečuje preklad.

Príklad 2

Váš zákazník sa sťažuje na tento zlomený náhrdelník prostredníctvom platformy EU ODR. Dohodnete sa, ktorý orgán alternatívneho riešenia sporov použijete a spor sa prenesie tam. Po preskúmaní obalu a všetkých ostatných relevantných skutočností orgán ADR rozhodne v prospech vášho zákazníka a navrhne vám preplatenie. Hoci ste prekvapení výsledkom, ste spokojní s tým, že orgán ARS dospel k svojmu rozhodnutiu spravodlivo.

Príklad 3⁷

⁷ Objednaný náhrdelník odošlete zákazníkovi, no zákazník vám zaň nezplatil. V tomto prípade môžete tiež prejsť na platformu RSO a podať sťažnosť voči tomuto zákazníkovi.

Ak ste obchodník online a chcete preukázať svoj záväzok k vysokým štandardom starostlivosti o zákazníkov, môžete sa zaregistrovať ako obchodník na platforme RSO v EÚ, aj keď proti vám nebola podaná žiadna sťažnosť.

Registráciou na platforme uľahčíte svojim zákazníkom komunikáciu s vami a zabezpečíte, že akékoľvek sťažnosti, ktoré sa na vás vzťahujú pomocou platformy, budete dostávať na vami zvolenú e-mailovú adresu.

IX. Obchodujete online – aké sú vaše povinnosti týkajúce sa platformy RSO EÚ?

Ak obchodujete online, máte vo vzťahu k platforme RSO v EÚ nasledujúce povinnosti. Tieto povinnosti PLATIA PRE VŠETKÝCH ONLINE OBCHODNÍKOV bez ohľadu na to, či majú v úmysle využívať platformu RSO EÚ alebo nie:

1. Na svojej webovej stránke musíte jasne uviesť svoju e-mailovú adresu. Poskytnutie iba interaktívneho kontaktného formulára nestačí.
2. Zo svojej webovej stránky musíte uviesť odkaz na platformu EÚ na riešenie sporov online ec.europa.eu/consumers/odr. Tento odkaz musí byť viditeľný a ľahko dostupný na webovej stránke. Okrem toho musíte tieto informácie poskytnúť ľahko dostupným spôsobom, či už predávate na svojej vlastnej webovej lokalite, webovej lokalite tretej strany, ako je napríklad online trh, alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie.

AK obchodujete online a ste zo zákona povinný alebo ste sa zaviazali používať ADR v spotrebiteľských sporoch [pozri časť vyššie], musíte urobiť aj nasledovné:

1. Informujte svojich zákazníkov o existencii platformy RSO EÚ a možnosti využitia platformy RSO EÚ na riešenie ich sporov. Zo svojej webovej stránky musíte poskytnúť odkaz na platformu riešenia sporov online v EÚ a mali by ste tiež zahrnúť informácie týkajúce sa platformy RSO do štandardných zmluvných podmienok, ktoré používate pre svoje spotrebiteľské zmluvy.
2. Keď svojmu zákazníkovi pošlete e-mail s návrhom na použitie orgánu alternatívneho riešenia sporov, musíte uviesť aj odkaz na platformu RSO EÚ.

X. Keď vznikne spor, ktorý nemôžete vyriešiť s online zákazníkom – ako funguje platforma RSO EÚ ?

- Zákazník podá sťažnosť na platforme.⁸
- Dostanete e-mailové oznámenie, že je proti vám podaná sťažnosť.
- Kliknite na odkaz, prejdite na platformu a zaregistrujte sa (ak ešte nie ste zaregistrovaný), aby ste si mohli pozrieť sťažnosť.
- Vyberiete si subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý chcete použiť (alebo orgán, ktorý ste povinní použiť podľa pravidiel vo vašej krajine/odvetví) a odošlete tento návrh svojmu zákazníkovi.
- Váš zákazník môže akceptovať vami navrhovaný subjekt ADR alebo môže navrhnúť iný subjekt ADR zo [zoznamu](#) vedného na platforme.

- Keď obaja nájdete dohodu o subjekte ADR, ktorý sa má použiť, sťažnosť sa postúpi tomuto subjektu ADR.
- Po postúpení sťažnosti subjektu ADR platia pravidlá a postupy tohto orgánu.
- O priebehu vášho prípadu budete informovaní prostredníctvom e-mailových upozornení a budete sa môcť podľa potreby zapojiť do procesu prostredníctvom platformy RSO EÚ.
- Počas celého procesu budete môcť použiť prekladateľský nástroj pre všetky dokumenty a správy, ktoré odosielate a prijímate.
- Proces ODR bude ukončený do 90 dní.
- V súčasnosti sa môže spotrebiteľ rozhodnúť aj pre zdieľanie návrhu sťažnosti s vami a požiadať vás o priame bilaterálne riešenie namiesto toho, aby sa obrátil na orgán ADR. Toto sa nazýva „žiadost' o priame rozhovory“.

Platforma má tiež veľmi jasný návod, ako ju používať. Ak chcete získať prístup, prejdite na platformu ODR ec.europa.eu/odr a vyhladajte časť „ako to funguje“ a používateľskú príručku.



⁸ Tento postup sa týka prípadov, keď sťažnosť voči obchodníkovi podáva spotrebiteľ. Legislatíva platná na Slovensku však umožňuje, aby sťažnosť cez platform EÚ RSO podal na spotrebiteľa aj obchodník.

PRÍLOHY

Pre VŠETKÝCH obchodníkov

Keď dôjde k sporu zákazníka

Kontrolný zoznam – ADR informačné povinnosti

Skôr než dôjde k akémukoľvek sporu so zákazníkom

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti ADR

- Informovali ste svojho zákazníka o možnosti využiť ADR?
- Informovali ste o tom svojho zákazníka buď e-mailom alebo na papieri či prostredníctvom iného „trvanlivého“ média?
- Informovali ste svojho zákazníkom (e-mailom, na papieri alebo formou iného trvanlivého“ média), že na riešenie sporu využije niektorý zo subjektov ADR?

Pre ONLINE obchodníkov

Skôr než dôjde k akémukoľvek sporu so zákazníkom

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti ADR

Upozorňujeme, že musíte dodržiavať aj kontrolný zoznam uvedený vyššie.

1. Dodržiavate kontrolný zoznam „pre všetkých obchodníkov“?

Poznámka: Online obchodníci musia dodržiavať kontrolný zoznam uvedený vyššie s názvom „pre všetkých obchodníkov“

2. Uvádzate svoju e-mailovú adresu na svojom webe a v aplikácii (ak nejakú máte) tak, aby ju ľudia ľahko našli?

Poznámka: Kontaktný formulár online, ktorý nezobrazuje e-mailovú adresu, nestačí splniť túto požiadavku.

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

Pre ONLINE obchodníkov

Keď dôjde k sporu zákazníka

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti ADR

Ak ste zákazníkovi navrhli využiť orgán alternatívneho riešenia sporov, informovali ste spotrebiteľa o platforme RSO EÚ a zahrnuli ste príslušný odkaz do svojho e-mailu?

Definície pre alternatívne riešenie sporov (z právnych predpisov)

‘**spotrebiteľ**’ sa rozumie každá fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo jej živnosti, podnikania, remesla alebo povolania;

‘**obchodník**’ 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, na účely súvisiace s jej obchodom, podnikaním, remeslom alebo povoláním;

‘**domáci spor**’ znamená zmluvný spor vyplývajúci z kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytovaní služieb, kde v čase, keď si spotrebiteľ objedná tovar alebo službu, má spotrebiteľ bydlisko v tom istom členskom štáte, v ktorom má obchodník sídlo;

‘**postupy ADR**’ - postupy na mimosúdne riešenie domácich a cezhraničných sporov týkajúcich sa zmluvných záväzkov vyplývajúcich z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o poskytovaní služieb medzi obchodníkom usadeným v Únii a spotrebiteľom s bydliskom v Únii prostredníctvom zásahu orgánu ARS, ktorý navrhne, resp. nanúti riešenie alebo spojí strany s cieľom uľahčiť priateľské riešenie;

‘**online kúpna alebo servisná zmluva**’ je kúpna zmluva alebo zmluva o poskytovaní služieb, pri ktorej obchodník alebo sprostredkovateľ obchodníka ponúkali tovar alebo služby na webovej stránke alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov a spotrebiteľ si takýto tovar alebo službu objednal na tejto webovej stránke alebo prostredníctvom iných elektronických prostriedkov;

‘**elektronický prostriedok**’ znamená elektronické zariadenie na spracovanie (vrátane digitálnej kompresie) a uchovávanie údajov, ktoré sú úplne prenášané, prenášané a prijímané po drôte, rádiovými, optickými prostriedkami alebo inými elektromagnetickými prostriedkami (napríklad e-mail alebo video správa).

Odkazy na legislatívu

[Smernica 2013/11/EU](#) Európskeho parlamentu a Rady z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (dostupné vo všetkých jazykoch EÚ)

[Nariadenie No 524/2013](#) Európskeho parlamentu a Rady z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (dostupné vo všetkých jazykoch EÚ)

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022