



Consumer **CHAMPION**

Learn. Share. Succeed.

Vymožiteľnosť práva I

Metódy riešenia rôznorodých spotrebiteľských problémov

Presentuje Petra Čakovská

18 October 2017

- praktické skúsenosti spotrebiteľskej organizácie
- ADR – EÚ / slovenská legislatíva – reálny dopad na riešenie spotrebiteľských podnetov, história, rôznorodosť systémov používaných v rôznych krajinách, impact on consumer disputes, history, variety of working systems in different countries, administratívna záťaž, budúci potenciál
- ODR – EÚ / slovenská legislatíva – ODR platforma a praktické skúsenosti spotrebiteľskej organizácie s jej použitím

Diskusia

- špecifiká slovenského prístupu
- možnosti odškodnenia prístupné spotrebiteľom & ich efektivita





01

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- individuálne a kolektívne prípady
- subjekty ARS na Slovensku
- výzvy a bariéry
- prípadové štúdie – energetický dodávateľ, bankové poplatky, dieselgate



ADR – história a súčasnosť

- komerčné spory Feničanov, Babylonskej ríše, Grécko a Rímska ríša
- ideové východisko – staroveká Čína – učenie Konfúcia o harmónii spolunažívania – jednostranné riešenia a konfrontácie vedú k rozpadu vzťahov
- spojenie záujmov jednotlivca a komunity, vlastné rozhodovanie, záujem spolupracovať
- Židia 1920 – mediačné centrum / Quakeri – komerčné i rodinné spory
- USA – 60-te roky - pracovné právo, rodinné spory, envoromentálne, inštitucionálne, komerčné i trestno-právne konflikty
- Kanada, Austrália, Veľká Británia, Holandsko, Škandinávia - v súčasnosti najefektívnejšia forma riešenia sporov aj vo všetkých tzv. starých štátoch EÚ
- 750 ADR systémov pracujúcich so spormi medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi
- súkromné (priemysel) alebo verejné systémy, jedna alebo viac oblastí
- rozhodnutia záväzné alebo dobrovoľné pre predajcov
- u väčšiny systémov – žiadne poplatky alebo poplatok do 50 eur pre spotrebiteľa
- lehota na vyriešenie prípadu do 90 dní
- rôzna kvalita i dopad
- finančné služby, zájazdy, turizmus alebo telekomunikácie



ARS v EÚ

- 22 členských štátov ohlásilo kompletnú transpozíciu smernice
- 200 ARS subjektov z 21 členských štátov registrovaných Európskou komisiou
- žiadne ARS subjekty v súčasnosti evidované v Chorvátsku, Nemecku, Litve, Luxembursku, Malte, Poľsku, Rumunsku a Španielsku



ARS – zákonné prekážky

- nedostatočná publicita – zákonná povinnosť pre obchodníkov informovať spotrebiteľa o výsledku šetrenia
- formálna a legislatívna nezáväznosť rozhodnutí ADR pre predajcov
- neochota predajcov – naštrbenie dôvery spotrebiteľa v systém
- absencia v priemyselných sektoroch, kde sú potrebné
- predajcovia kritizujú, že sťažnosti môžu podávať len spotrebitelia
- využitie ADR systémov veľmi uľahčuje elektronický prístup



ADR – metódy a úspešnosť

- arbitráž/mediácia/ombudsman
 - rozhodnutie/dohoda/odporúčanie
 - zmierovacia/priateľská dohoda
- ✓ takmer 100% úspešnosť – reklamné, energetické, telekomunikačné
- ✓ trhy/finančné služby – povinná účasť predajcu
- ✓ predajcovia rozhodnutia v prospech spotrebiteľa prijímajú pretože:
- ich považujú za korektné a akceptovateľné (nezávislosť ADR)
 - chcú sa vyhnúť poškodeniu reputácie
 - chcú sa vyhnúť súdnym výdavkom
- ✓ **100% akceptovateľné sú najmä systémy, ktoré vydávajú záväzné rozhodnutia**



... ABY TO FUNGOVALO:

- dôležité – vybudovať dôveru spotrebiteľov
- základy pre jednotný digitálny trh
- Spoločná zodpovednosť súkromných a verejných inštitúcií

... PRIESTOR NA ZLEPŠENIE

- príliš veľa rôznorodých ARS systémov
- absencia jedného efektívneho kvalitného modelu
- medzery a hluché miesta, najmä v online prostredí
- propagácia





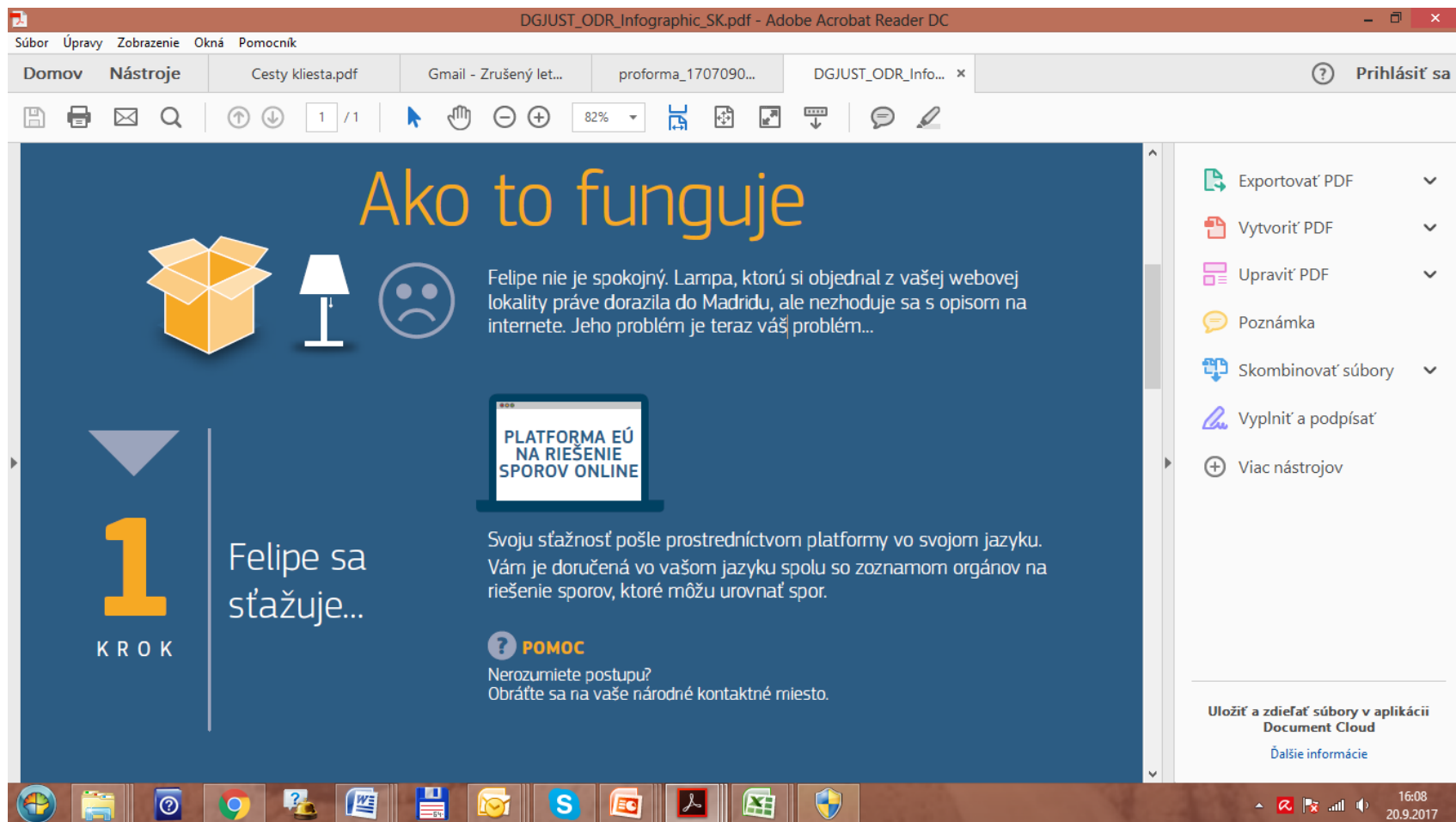
ODR platforma

ADR/ODR legislativa: pristup a dopad



- ODR platforma sprístupnená EÚ spotrebiteľom a obchodníkom 15 Februára 2016:
www.ec.europa.eu/odr
- ODR kontaktné miesta prístupné v 23 členských štátoch
- žiadne ODR kontaktné miesta dostupné vo Francúzsku, Nemecku, Luxembursku, Poľsku a Rumunsku







2

K R O K

Dohoda o
orgáne na
riešenie
sporov...



Vy a Felipe máte **30 dní** na to, aby ste sa dohodli. Vy najskôr urobíte výber a potom vám musí Felipe dať svoj súhlas.



POMOC

Nepoznáte svoje práva? Obráťte sa na národné kontaktné miesto.



NEDOHODNETE sa...

Koniec.

Vaše národné kontaktné miesto môže ponúknuť alternatívy. Prídete o možnosť jednoducho vyriešiť situáciu online.



3

K R O K

Preskúmanie
prípadu...



Orgán na riešenie sporov má **90 dní** na to, aby našiel riešenie.



Orgán nemôže prevziať prípad.

Koniec.

Obráťte sa na vaše národné kontaktné miesto a zvolte si inú možnosť.

4
K R O K

Uzavretie prípadu...



Našlo sa riešenie

a vy a Felipe ste o tom informovaní.
Zo sklamaného zákazníka sa teraz môže
stať nový verný zákazník.

ČO MUSIA UROBIŤ OBCHODNÍCI

Predávate tovar alebo služby v EÚ?
Podľa práva EÚ musíte:

- ✓ Uviesť **odkaz** na platformu na riešenie sporov online na svojej **webovej lokalite**.
- ✓ Zobraziť svoju **e-mailovú adresu** na svojej webovej lokalite.

Ak ste sa dohodli, že budete využívať konkrétny orgán na riešenie sporov alebo ak sa takáto dohoda uplatňuje kolektívne vo vašom sektore, v takom prípade tiež musíte:

- ✓ Uviesť **odkaz** na platformu, keď posielate ponuku **e-mailom**.
- ✓ Zahnúť informácie o platforme vo svojich **zmluvných podmienkach**.

Nedovoľte, aby sa nedorozumenie
vymklo spod kontroly

Platforma na riešenie sporov online

<http://ec.europa.eu/odr>

Ďalšie informácie o obchodovaní a riešení sporov online v EÚ

http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_sk.htm

Spravodlivosť
a spokojnosť



*Thank
You*

www.consumerchampion.eu

