

## ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV ATRAKTÍVNE PRE SPOTREBITEĽOV - PROSPEŠNÉ PRE PREDAJCOV

### POZIČNÉ STANOVISKO

## ODPORÚČANIA SPOTREBITEĽSKEJ ORGANIZÁCIE AKO ZLEPŠIŤ EXISTUJÚCI SYSTÉM MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

### **O nás**

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov sa ako spotrebiteľské združenie mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov venuje od roku 2012. V prospech spotrebiteľov sa mimosúdnou cestou doteraz podarilo zachrániť viac ako 800 000 eur. No kým európskym trendom je postavenie spotrebiteľov v rámci legislatívy a kľúčových politík ďalej posilňovať, na Slovensku stále nie je potenciál efektívnej spotrebiteľskej ochrany rozvinutý dostatočne.

### **Čo je Alternative Dispute Resolution (ADR) v spotrebiteľských sporoch?**

Skratka ADR je odvodená z anglického *Alternative Dispute Resolution*. Ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré umožňujú vyriešiť spor bez toho, aby sa strany museli obrátiť na súd. Spotrebiteľské ADR je odvodené z anglického *Alternative dispute resolution for consumer disputes*, a ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia domácich a cezhraničných sporov zo spotrebiteľskej zmluvy alebo v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a obchodíkmi. Postupy ADR vytvárajú priestor na dosiahnutie dobrovoľnej dohody medzi stranami sporu.

### **Prečo je ADR v spotrebiteľských sporoch dôležité?**

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov ako ju zabezpečiť je aj funkčný a efektívny systém alternatívneho/mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Funkčný systém spotrebiteľského ADR spotrebiteľom ponúka jednoduchú a rýchlu cestu k náprave, a prospieva aj obchodníkom, pretože zlepšuje fungovanie a zvyšuje dôveru spotrebiteľov vo vnútorný trh.

### **Aktuálny stav spotrebiteľského ADR v EÚ a na Slovensku**

Rozvoj spotrebiteľského ADR bol v rámci jednotlivých členských krajín EÚ nerovnomerný, poznáme rôzne sektorové druhy ADR, subjekty majú rôznorodú pôsobnosť a ich stanoviská môžu a nemusia byť práve záväzné.

Na Slovensku stále nie je potenciál spotrebiteľského ADR dostatočne rozvinutý, ani riadne využitý. Slovenská legislatíva v súčasnosti spotrebiteľom umožňuje spotrebiteľské spory riešiť mimosúadne za pomoci spotrebiteľského združenia, subjektu ARS, mediátora alebo spotrebiteľského rozhodcovského súdu. Jednotlivé oblasti spotrebiteľskej ochrany dozorujú či presadzujú rôzne authority a orgány štátnej a verejnej správy. Problematiku spotrebiteľskej ochrany legislatívne pokrýva sedem rôznych ministerstiev, spotrebiteľské ADR zastrešujú dva rezorty - Ministerstvo spravodlivosti SR a Ministerstvo hospodárstva SR.

### **Ktoré faktory negatívne ovplyvňujú funkčnosť a efektívnosť spotrebiteľského ADR na Slovensku**

1/ Nedostatočné povedomie spotrebiteľov a obchodníkov o existujúcich spôsoboch alternatívneho/mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ich rozdieloch, výhodách a možnostiach využitia.

### Financované Európskou úniou

Vyjadrené názory a stanoviská sú výlučne názormi autorov, a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo EISMEA. Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nemôžu niesť zodpovednosť.



- 2/ Absencia udržateľných a dlhodobých mechanizmov financovania spotrebiteľského ADR.
- 3/ Absencia dlhobovej národnej vízie rozvoja, podpory a propagácie spotrebiteľského ADR.

### **Odporúčania na zlepšenie spotrebiteľského ADR na národnej úrovni**

- 1/ Zaradiť podporu a rozvoj spotrebiteľského ADR medzi kľúčové priority Ministerstva hospodárstva SR, a v spolupráci so spotrebiteľskými organizáciami, profesijnými organizáciami, zástupcami obchodných združení a existujúcimi subjektmi ADR vytvoriť a dôsledne realizovať národnú stratégiu rozvoja, podpory a propagácie spotrebiteľského ADR medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.
- 2/ Vytvoriť vhodné modely udržateľného a dlhodobého financovania subjektov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.
- 3/ Prepojiť systém spotrebiteľského ADR s ostatnými systémami presadzovania práv.

### **Odporúčania na zlepšenie spotrebiteľského ADR na úrovni EÚ**

- 1/ Rozšírenie pôsobnosti smernice má byť primerané. Činnosť subjektov ADR by nemala zasahovať do pôsobnosti iných orgánov.
- 2/ Rozšíriť vecnú pôsobnosť ADR v spotrebiteľských sporoch, s ohľadom na rozdielne fungovanie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v jednotlivých členských štátoch EÚ.
- 3/ Legislatívne definovať povinnosť obchodníka a tretích strán poskytnúť subjektu ADR vyžiadanú súčinnosť kedykoľvek počas prebiehajúcich postupov ADR.
- 4/ Zaviesť povinnú účasť obchodníkov na postupoch ADR v odvetviach s vysokým počtom sťažností spotrebiteľov (napr. cestovný ruch, doprava či energetika).
- 5/ Dôkladne rozlišovať interné postupy obchodníkov pri vybavovaní sťažností (popredajné služby) a nezávislé postupy ADR, aby sa zabránilo zmätočnému pochopeniu na strane spotrebiteľov.
- 6/ Umožniť začatie ADR v spotrebiteľských sporoch aj návrh obchodníka.
- 7/ Zaviesť dodatočné požiadavky voči obchodníkom mimo EÚ, najmä požiadavku, aby sa aj obchodníci registrovaní mimo EÚ do systému ADR prihlásili v krajine/krajinách, kde svoje výrobky alebo služby predávajú.
- 8/ Zlepšiť informovanosť spotrebiteľov o tom, ako sú obchodníci o postupoch a úlohe ADR povinní informovať.
- 9/ Umožniť spájanie spotrebiteľských sťažností subjektmi ADR a definovať podmienky ich spájania.
- 10/ Posilniť pozíciu orgánov dohľadu nad alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov.
- 11/ Informovať o novom digitálnom nástroji EÚ, ktorý má nahradiť platformu ODR/RSO.
- 12/ Zachovať nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online a platformu ODR minimálne na prechodný čas.
- 13/ Realizovať kampaň na zvýšenie informovanosti a podporu využívania ADR na úrovni EÚ aj národných autorít.

### **Zhrnutie**

Nové i staronové témy ako rozvoj digitálneho prostredia, ochrana osobných údajov či rozvoj umelej inteligencie predstavujú nové výzvy pre autority a inštitúcie, ktoré vymožitelnosť práv zabezpečujú. A keďže súdne procesy trvajú dlho, sú drahé a ich výsledok často neistý, **žiada sa zmena v prístupe k vymožitelnosti práv spotrebiteľov a modernizácia nástrojov, ktoré im prístup k spravodlivosti umožňujú**, aby boli rýchle, účinné a ľahko dostupné.

September 2024

Za Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad vypracovala JUDr. Renáta Dolanská



### **Financované Európskou úniou**

Vyjadrené názory a stanoviská sú výlučne názormi autorov, a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo EISMEA. Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nemôžu niesť zodpovednosť.