

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV ATRAKTÍVNE PRE SPOTREBITEĽOV - PROSPEŠNÉ PRE PREDAJCOV

Kódex dobrej praxe pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia sporov (ADR) vspotrebiteľských veciach

Úvodné informácie

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov ako ju zabezpečiť je aj funkčný a efektívny systém mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov (ADR), ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

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 obchodníkmi. Postupy ADR vytvárajú priestor na dosiahnutie dobrovoľnej mimosúdnej dohody medzi stranami sporu.

Funkčný systém spotrebiteľského ADR spotrebiteľom ponúka jednoduchú a rýchlu cestu k náprave či kompenzácii, a prospieva aj obchodníkom, pretože zabezpečí rýchle riešenie problému bez potenciálnych nákladov za sankcie či ďalších reputačných škôd pre obchodníka. Funkčný systém mimosúdneho riešenia sporov zlepšuje fungovanie a zvyšuje dôveru spotrebiteľov vo vnútorný trh.

Tento kódex spracovala spotrebiteľská organizácia Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) v rámci projektu s názvom Alternatívne riešenie sporov ADR – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov s cieľom podporiť využívanie postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Tvorcovia tohto kódexu veria, že poctiví a féroví obchodníci, ktorým záleží na spokojnosti ich zákazníkov, majú ústretový prístup k spotrebiteľom, a aj sami preferujú priateľské urovanie spotrebiteľského sporu pre súdnym konaním.

Kódex stanovuje viacero zásad, ku ktorým sa môžu dobrovoľne a na vlastnú zodpovednosť zaviazat všetci obchodníci so sídlom na Slovensku alebo v inej krajine EÚ, a ktorí ponúkajú a poskytujú spotrebiteľom s bydliskom v EÚ tovary, služby či digitálne plnenie, bez ohľadu na to, či sa ponuka resp. predaj uskutočňuje offline alebo online spôsobom, sú fanúšikmi mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a zdieľajú hodnoty férového prístupu k spotrebiteľom.

K tomuto kódexu sa môžu dobrovoľne prihlásiť aj majitelia ochranných známk, organizácie výrobcov, združenia obchodníkov či iné obdobné subjekty tak, že požiadajú svojich členov či obchodníkov s ktorými spolupracujú, aby tento kódex dodržiavali. Organizácie môžu zverejniť informácie o opatreniach, ktoré prijímajú na podporu dodržiavania tohto kódexu svojimi členmi či spolupracovníkmi.

Prihlásením sa ku kódexu a jeho dodržiavaním nie sú dotknuté právne predpisy, ani pravidlá, ktoré platia. Obchodníci, či organizácie, ktoré sa k tomuto kódexu prihlásia, si môžu vypracovať podrobnejšie interné postupy pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, prispôbené ich špecifickému prostrediu alebo produktom, ktoré ponúkajú a poskytujú spotrebiteľom.



Tento kódex má prispieť k nastaveniu férových a ústretových vzťahov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a tým zlepšiť prístup spotrebiteľov a obchodníkov k jednoduchému, funkčnému a efektívnemu systému riešenia ich sporu a náľadnej nápravy. Možno predpokladať, že prihlásenie obchodníka k tomuto kódexu tiež prispeje k zvýšeniu dôvery u spotrebiteľov.

Záväzky obchodníka pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia sporov (ADR) v spotrebiteľských sporoch

Prihlásením k tomuto kódexu sa obchodník dobrovoľne zaväzuje, že bude:

- 1) Dodržiavať platnú legislatívu v oblasti ochrany spotrebiteľa.
- 2) Vyvíjať maximálne úsilie, aby sporom so spotrebiteľmi predchádzal najmä tým, že sa už pri tvorbe zmluvnej dokumentácie týkajúcej sa spotrebiteľského vzťahu, vyhne používaniu neprijateľných zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík tak v offline ako aj v online priestore.
- 3) Jasným a zrozumiteľným spôsobom spotrebiteľom poskytovať všetky relevantné predzmluvné informácie, a ešte pred uzatvorením zmluvy ich informovať o možnostiach riešenia prípadných sporov, ktoré zo zmluvy vzniknú, prostredníctvom systému ADR.
- 4) Zaviesť interné mechanizmy a postupy na podporu ústretového prístupu k spotrebiteľom pri riešení ich sťažností, podnetov či reklamácií.
- 5) Podporovať svojich zamestnancov resp. osoby poverené vybavovaním sťažností, podnetov a reklamácií vo vzdelávaní v oblasti spotrebiteľského práva a konštruktívneho riešenia konfliktov a sporov.
- 6) Korektne komunikovať a spolupracovať so spotrebiteľmi pri priamych vyjednávaniach, týkajúcich sa mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.
- 7) Korektne komunikovať a spolupracovať so spotrebiteľskou organizáciou, ktorá sa na obchodníka obráti v súvislosti s produktmi alebo postupmi obchodníka pri individuálnej alebo kolektívnej ochrane práv a záujmov spotrebiteľov.
- 8) Uprednostňovať mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu týkajúceho sa nároku obchodníka voči spotrebiteľovi pred súdnym konaním.
- 9) Informovať o prístupí k tomuto kódexu svojich právnych zástupcov alebo iné osoby, ktoré konajú v mene obchodníka pri riešení spotrebiteľských sporov.
- 10) Zverejňovať informáciu o prístupí k tomuto kódexu na svojom webovom sídle, príp. na iných komunikačných kanáloch zacielených na spotrebiteľov.

ADR PLAKETA ÚSTRETOVOSTI OBCHODNÍKA

Tento kódex bude zverejnený na stránke Spoločnosti ochrany spotrebiteľov - www.sospotrebitelov.sk. Obchodníkovi, ktorý sa k tomuto kódexu prihlási, S.O.S. udelí virtuálnu ADR PLAKETU ÚSTRETOVOSTI OBCHODNÍKA. S.O.S. si tiež vyhradzuje právo plaketu odňať obchodníkovi, ktorý záväzky plynúce z tohto kódexu nebude v praxi dodržiavať.

V Tatranskej Lomnici, dňa 24.októbra 2024

