

„ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU“

## POZIČNÝ DOKUMENT

### K NÁVRHOM NA MODERNIZÁCIU ADR V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority EÚ, pričom jedným z nástrojov na jej zabezpečenie je aj funkčný a efektívny systém alternatívneho riešenia sporov (ADR) v spotrebiteľských sporoch, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

V roku 2013 bol na úrovni EÚ prijatý právny rámec mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov offline aj online formou. Jednalo sa o Smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES a Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES.

Po 10 rokoch pristúpila Európska komisia k zhodnoteniu tohto regulačného rámca, a to s cieľom posúdiť, do akej miery táto legislatíva pomohla spotrebiteľom vyriešiť ich spory s obchodníkmi uspokojivým spôsobom. Výsledkom hodnotenia je balík legislatívnych návrhov zameraných na modernizáciu ADR v spotrebiteľských sporoch, ktorý Európska komisia zverejnila 17. októbra 2023.

Týmto pozičným dokumentom sa Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad pripája k Pozičnému dokumentu Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC s názvom: MODERNIZÁCIA ADR PRE SPOTREBITEĽOV V EÚ zo dňa 15.12.2023, pričom zároveň predkladá aj niektoré vlastné odporúčania.

Obsah dokumentu :

1. Aktuálny regulačný rámec ADR v spotrebiteľských sporoch na úrovni práva EÚ
2. Revízia regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch na úrovni práva EÚ
3. Nové legislatívne návrhy EÚ na modernizáciu regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch
4. Zhrnutie a podpora návrhov obsiahnutých v pozičnom dokumente BEUC
5. Odporúčania projektového tímu ADR ESoCP
6. Záver



## 1. Aktuálny regulačný rámec ADR v spotrebiteľských sporoch na úrovni práva EÚ.

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority EÚ, pričom jedným z nástrojov na jej zabezpečenie je aj funkčný a efektívny systém mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia vnútroštátnych ako aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Popri súdnom konaní sú tak postupy mimosúdneho riešenia sporov v spotrebiteľských veciach prostriedkom, ktorý majú spotrebiteľia k dispozícii na presadzovanie svojich práv, najmä v sporoch s nízkou hodnotou, pri ktorých spotrebiteľia spravidla nemajú motiváciu či kapacitu vymáhať svoje práva súdnou cestou.

ADR v spotrebiteľských sporoch dáva spotrebiteľom a obchodníkom možnosť riešiť svoje spory mimosúdnou cestou za účasti tretej strany. V rôznych krajinách EÚ môžu mať tieto postupy rôzne formy (mediácia, zmierovacie konanie, rozhodcovské konanie alebo iné) a môžu viesť k rôznym výsledkom (dohoda, nezáväzná odporúčania, záväzná rozhodnutia atď.).

V roku 2013 bola na úrovni EÚ prijatý regulačný rámec ADR v spotrebiteľských sporoch, pozostávajúci z dvoch vzájomne prepojených a dopĺňajúcich sa legislatívnych nástrojov, ktorými sú :

- Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES.
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES.

**Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v záujme zabezpečenia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov a fungovania jednotného trhu EÚ, sledovala najmä tieto ciele:**

- **Zvýšiť kvalitu ADR pre spotrebiteľov v Európe.** Smernica stanovila niekoľko záväzných požiadaviek na kvalitu subjektov ADR v spotrebiteľských sporoch, ktoré sa týkali zriadenia a fungovania týchto subjektov, ako aj na výsledkov ADR postupov pri riešení spotrebiteľských sporov, ktorými sa má zaručiť ich transparentnosť, nezávislosť, spravodlivosť a účinnosť. Členské štáty museli určiť príslušné orgány na vnútroštátnej úrovni poverené úlohou monitorovať činnosť subjektov ADR v spotrebiteľských sporoch pôsobiacich v príslušných krajinách, ako aj zabezpečiť dodržiavanie požiadaviek kladených na kvalitu stanovených v smernici.
- **Podporiť úplné pokrytie ADR v spotrebiteľských sporoch vzniknutých zo zmluvných vzťahov medzi spotrebiteľom a obchodníkom,** čo znamená, že ADR v spotrebiteľských sporoch má byť dostupné pre spotrebiteľov vo väčšine hospodárskych odvetví, s určitými výnimkami uvedeným priamo v smernici .
- **Zvýšiť informovanosť spotrebiteľov a obchodníkov o možnostiach ADR v spotrebiteľských sporoch;** na tento účel smernica zaviedla niektoré informačné povinnosti pre obchodníkov.



S ohľadom na skutočnosť, že v čase prijímania smernice bola skúsenosť s ADR, ako aj forma, spôsob fungovania a výstupy procesov ADR v jednotlivých členských štátoch rôzne smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je smernica založená na prístupe minimálnej harmonizácie.

V zmysle smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov :

- ADR v spotrebiteľských sporoch má byť jednoduchým a rýchlym spôsobom mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.
- Postupy ADR by mali byť pre spotrebiteľa podľa možnosti bezplatné; prípadné náklady by nemali byť vyššie ako symbolický poplatok.
- ADR v spotrebiteľských sporoch by malo byť ukončené do 90 dní, v zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty.
- Členské štáty musia zabezpečiť, aby všetky zmluvné spory, ktoré vzniknú pri predaji tovarov alebo poskytovaní služieb (online/offline) medzi spotrebiteľmi s pobytom v EÚ a obchodníkmi so sídlom v EÚ, mohli byť predložené subjektu ADR.
- Smernica sa vzťahuje na všetky trhové sektory okrem zdravotnej starostlivosti a verejných poskytovateľov ďalšieho alebo vyššieho vzdelávania.
- Subjektom ADR v spotrebiteľských sporoch má byť neutrálny účastník, ako je mediátor, ombudsman alebo rada pre sťažnosti, ktorý sa pokúša vyriešiť spor postupom ADR.
- V závislosti od formy postupu môže subjekt ADR v spotrebiteľských sporoch :
  - navrhnúť alebo uložiť riešenie alebo
  - spojiť oboch účastníkov s cieľom sprostredkovať zmierlivé riešenie.
- Smernica sa vzťahuje na sťažnosti podané spotrebiteľmi na obchodníkov.
- Všetky subjekty ADR v spotrebiteľských sporoch musia spĺňať záväzné **kvalitatívne požiadavky**, ktorými sa zaručuje, že pôsobia účinne, spravodlivo, nezávisle a transparentne.
- Každá krajina EÚ musí určiť minimálne jeden **príslušný orgán**, ktorý vykonáva vnútroštátny dohľad nad subjektmi ADR a zabezpečuje ich súlad s kvalitatívnymi požiadavkami. Príslušné orgány vypracujú vnútroštátne zoznamy subjektov ADR v spotrebiteľských sporoch.
- Obchodníci, ktorí súhlasia s používaním ADR alebo sú povinní tento postup používať, musia informovať spotrebiteľov o ADR na svojej webovej lokalite, ako aj vo všeobecných podmienkach.
- V záujme **transparentnosti** musia členské štáty EÚ zabezpečiť, aby sa na webových lokalitách subjektov ADR poskytovali jasné a zrozumiteľné informácie (*kontaktné údaje, druhy sporov, ktoré môžu tieto subjekty riešiť, ako aj náklady, priemerná dĺžka a právny účinok postupu ADR výročné správy o činnosti obsahujúce informácie o riešených sporoch*).

**Nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online ako svoj hlavný cieľ sledovalo dosiahnutie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a zabezpečenie riadneho fungovania vnútorného trhu, najmä jeho elektronického rozmeru.** Prostriedkom na dosiahnutie tohto cieľa sa mala stať Európska platforma ODR resp. v preklade RSO, ktorá bola nariadením zriadená na uľahčenie nezávislého, nestranného, transparentného, účinného, rýchleho a spravodlivého mimosúdneho riešenia sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.



V zmysle nariadenia :

- Komisia vyvinie platformu ODR (RSO), ktorá bude jediným prístupovým miestom pre spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí sa snažia o mimosúdne riešenie sporov, na ktoré sa nariadenie vzťahuje.
- Platforma je interaktívna webová stránka, ktorá je elektronicky a bezplatne prístupná vo všetkých úradných jazykoch Únie, je užívateľsky jednoduchá a zabezpečuje ochranu súkromia jej používateľov.
- Plnú zodpovednosť za prevádzku platformy vrátane všetkých prekladateľských funkcií, jej údržbu, financovanie a bezpečnosť údajov nesie Komisia.
- Komisia podáva Európskemu parlamentu a Rade každoročne správy o fungovaní platformy.

#### Platforma ODR (RSO) je :

- Spotrebiteľom a obchodníkom k dispozícii od 15. februára 2016.
- Prístupná prostredníctvom portálu Vaša Európa : <https://europa.eu/youreurope/>
- Dostupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ.
- Bezplatná.
- Otvorená pre všetkých spotrebiteľov alebo obchodníkov v EÚ; spotrebiteľia a obchodníci môžu používať platformu na riešenie sporov, ak majú problém s výrobkom alebo službou zakúpenými kdekoľvek v EÚ.
- Interaktívna. Po odoslaní elektronického formulára sťažnosti sa platforma spojí s respondentom a vyžiada si od neho odpoveď. Sťažnosť súčasne odošle ADR subjektu, na ktorého využití sa účastníci dohodnú. Ak ADR subjekt súhlasí s riešením sporu, bude sa usilovať o jeho rýchle vyriešenie a informuje platformu o výsledkoch postupu.
- Dostupná online. Celý postup je možné rýchlo vybaviť online, takže väčšina sporov sa urovná do 90 dní.

## 2. Revízia regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch na úrovni práva EÚ

Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bola prijatá dňa 21. mája 2013, uplatňuje sa od 8. júla 2013, transpozícia smernice bola stanovená do 9. júla 2015.

Nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online bolo prijaté dňa 21. mája 2013 s účinnosťou od 8. júla 2013 a uplatňuje sa od 9. januára 2016.

Komisia v rokoch 2019 a 2023 vykonala hodnotenie skúseností s uplatňovaním ADR v spotrebiteľských sporoch v EÚ. Hodnotiace správy poukázali na to, že rozvoj spotrebiteľského ADR bol v EÚ nerovnomerný. V niektorých krajinách alebo odvetviach je spotrebiteľské ADR zavedené dobre, zatiaľ čo v mnohých iných ešte stále nie je uspokojivé. Komisia celkovo konštatovala, že rámec ADR v spotrebiteľských sporoch sa stále nevyžíva dostatočne. Zároveň sa od prijatia smernice pred desiatimi rokmi veľmi zmenili kontexty a prostredia, v ktorých sa ADR pre spotrebiteľov vyvíja, taktiež došlo k výrazným zmenám na trhu najmä v smere jeho digitalizácie.



Výsledky revízie smernice z roku 2023 možno zhrnúť nasledovne:

- Všetky členské štáty implementovali smernicu správne.
- Minimálna harmonizácia smernice spôsobila, že členské štáty rozhodujú o riadení a štruktúre vnútroštátneho rámca ADR v spotrebiteľských sporoch.
- Účasť obchodníkov na ADR sa v jednotlivých členských štátoch značne líši, o.i. v závislosti od toho, či je ich účasť povinná alebo dobrovoľná, či je výsledok záväzný alebo nie, či existujú praktiky „name and shame“
- Prístup k ADR v spotrebiteľských sporoch závisí najmä od poplatkov, dostupnej pomoci, užívateľsky priateľských postupov, informovanosti.
- Počas COVIDu a energetickej krízy sa ADR osvedčilo ako podporný a užitočný mechanizmus, najmä pri úvahách o spájaní prípadov (kolektívne ADR).

Z hľadiska funkčnosti systému ADR v spotrebiteľských sporoch boli identifikované tieto prekážky:

- Nedostatočná informovanosť a nepochopenie postupov ADR zo strany spotrebiteľov.
- Nízka angažovanosť obchodníkov.
- Nedostatky v pokrytí ADR v niektorých členských štátoch.
- Vysoké náklady.
- Zložité vnútroštátne postupy ADR.
- Rozdiely v kompetenciách subjektov ADR.
- V cezhraničnom ADR aj jazyk, nedostatočná znalosť uplatniteľného práva a špecifické ťažkosti s prístupom zraniteľných spotrebiteľov.

V rámci revízie regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch sa vykonalo aj hodnotenie efektívnosti platformy ODR (RSO), ktorá bola zriadená na základe nariadenia o riešení sporov online. Z každoročných správ o výkonnosti platformy a uplatňovaní nariadenia podávaných Komisiou v zmysle čl.21 nariadenia vyplynulo veľmi nízke využívanie platformy pri podpore využívania postupov ADR na online trhoch.

### 3. Nové legislatívne návrhy EÚ na modernizáciu regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch

Vzhľadom na obmedzenia súčasného rámca a potrebu prispôbiť sa novej trhovej realite vydala Európska komisia 17. októbra 2023 **nový balík legislatívnych návrhov** zameraný na modernizáciu existujúceho regulačného rámca, ktorý obsahuje:

- Návrh revízie smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- Návrh na zrušenie nariadenia (EÚ) 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online
- Odporúčanie Komisie z 17. 10. 2023 o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia Únie



### Čo prináša nový balík legislatívnych návrhov v oblasti modernizácie ADR v spotrebiteľských sporoch ?

- S cieľom rešpektovať vnútroštátne tradície zostáva zachovaná minimálna harmonizácia.
- Navrhuje sa rozšírenie rozsahu pôsobnosti smernice z vecného aj geografického hľadiska, oproti aktuálnej úprave, ktorá sa vzťahuje na iba spory vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi spotrebiteľmi s bydliskom v EÚ a obchodníkmi usadenými v EÚ.
  - Navrhovaná úprava by mala pokrývať všetky druhy sporov v oblasti spotrebiteľského práva, t.j. všetky porušenia práva EÚ s rozmerom ochrany spotrebiteľa, napr. aj klamlivé uvádzanie cien, diskriminačné praktiky obchodníka, vynechanie predzmluvných informácií, zmena dodávateľa, obsah zmluvného vzťah, nápravné opatrenia a pod., s tým, že aj obchodníci z tretích krajín sa môžu dobrovoľne zúčastňovať na postupoch ADR.
- Účasť obchodníka na ADR v spotrebiteľských sporoch nie je povinná; zavádza sa však povinnosť obchodníka odpovedať subjektu ADR v spotrebiteľských sporoch.
  - Aktuálna úprava je koncipovaná na dobrovoľnej účasti obchodníka na postupoch ADR, pokiaľ nie je povinná účasť vyžadovaná právnymi predpismi EÚ alebo vnútroštátnym právom.
  - Navrhovaná úprava ponecháva dobrovoľnú účasť obchodníka; obchodníci však budú mať povinnosť do 20 pracovných dní odpovedať subjektu ADR, či majú v úmysle zúčastniť sa daného ADR postupu.
- Pomoc spotrebiteľom pri cezhraničnom a vnútroštátnom ADR sa preorganizuje:
  - Aktuálna úprava umožňuje spotrebiteľom požiadať o pomoc pri cezhraničnom ADR prostredníctvom siete Európskych Spotrebiteľských Centier, spotrebiteľských organizácií alebo iných orgánov.
  - Navrhovaná úprava určuje, že členské štáty určia ESC, spotrebiteľskú organizáciu alebo iný subjekt ako KONTAKTNÉ MIESTO ADR V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH a to za účelom uľahčenia komunikácie medzi stranami; pomoci pri procese; poskytovania všeobecných informácií o právach spotrebiteľov v EÚ a o procesných pravidlách uplatňovaných určenými subjektmi ADR alebo informovania o iných prostriedkoch nápravy, ak spor nemožno vyriešiť prostredníctvom postupov ADR.
- Posilňuje sa ochrana zraniteľných spotrebiteľov na digitálnych trhoch :
  - Navrhované úprava umožní spotrebiteľom podať sťažnosť a sprievodné dokumenty online sledovateľným spôsobom a na požiadanie získať prístup k dokumentom v inom ako digitálnom formáte. Návrh vyžaduje používanie digitálnych prístupov ADR prostredníctvom ľahko dostupných a inkluzívnych nástrojov.
- Podporujú sa užívateľsky prívetivejšie a transparentnejšie postupy ADR v spotrebiteľských sporoch s možnosťou spájania pohľadávok, t.j. formou kolektívneho presadzovania práv spotrebiteľov.
  - Navrhované zmeny majú zaručiť, že strany budú mať právo požiadať o preskúmanie výsledku ADR fyzickou osobou, ak sa postup uskutočnil automatizovnými prostriedkami.
  - V zmysle navrhovaných zmien budú mať subjekty ADR v spotrebiteľských sporoch možnosť spájať prípady s podobnými prvkami po informovaní spotrebiteľa o tejto možnosti a poskytnutí možnosti odmietnuť spájanie prípadov.





- Navrhuje sa racionalizácia požiadaviek na podávanie správ pre subjekty ADR v spotrebiteľských sporoch.
- **Navrhuje sa zrušenie nariadenia o riešení sporov online a ukončenie činnosti platformy ODR (RSO)** z dôvodu jej nízkej výkonnosti (len cca 200 sporov ročne) a vysokých prevádzkových nákladoch. Zrušená platforma bude nahradená novými nástrojmi zameranými na zlepšenie informovanosti o ADR a zabezpečení prístupu k subjektu ADR.
- **KOMISIA predložila odporúčania o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia, tak aby:**
  - zosúlادili svoje systémy s kritériami kvality stanovenými v smernici;
  - zabezpečili, aby fyzické osoby zodpovedné za postupy riešenia sporov disponovali potrebnými odbornými znalosťami a boli nezávislé a nestranné;
  - v prípade, ak na riešenie sporov používajú automatizované postupy, tieto zverejnili stranám a poskytli im právo požiadať o preskúmanie výsledku fyzickou osobou;
  - pravidelne zverejňovali samohodnotiace správy o tom, ako plnia kritériá kvality za obdobie max 2 rokov.

#### 4. Zhrnutie a podpora návrhov obsiahnutých v pozičnom dokumente BEUC

Európska spotrebiteľská organizácia BEUC so sídlom v Bruseli, ktorej členom je aj Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, vydala dňa 15.12.2023 **pozičný dokument** s názvom: **MODERNIZÁCIA ADR PRE SPOTREBITEĽOV V EÚ** Revízia Smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. **Podľa stanoviska BEUC je revízia smernice z roku 2013 vítanou iniciatívou, avšak ohlásené zmeny pravdepodobne zostanú nedostatočné, pretože neriešia základné problémy, ktoré doposiaľ bránili využitiu a rozvoju alternatívneho riešenia sporov v EÚ.** Okrem toho nová iniciatíva výrazne rozširuje rozsah pôsobnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov tak, aby prostredníctvom postupov ADR bolo možné riešiť takmer všetky druhy spotrebiteľských sporov, vrátane nekalých obchodných praktík. Hoci je nevyhnutné zabezpečiť spotrebiteľom prístup k náprave, navrhované zmeny by vo viacerých členských štátoch mohli vyvolať aj významné zmeny v úlohe a fungovaní subjektov ADR v spotrebiteľských sporoch.

S ohľadom na uvedené predkladá BEUC niekoľko návrhov na sfunkčnenie systému ADR pre spotrebiteľov. Tieto návrhy sú zamerané najmä na :

- **Posilnenie kvality alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.**
- **Podporu primeraného rozšírenia vecnej pôsobnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, so zohľadnením rozdielov v spôsobe fungovania alternatívneho riešenia sporov v členských štátoch.** Konkrétne by sa mal vecný rozsah ADR v spotrebiteľských sporoch rozšíriť tak, aby zahŕňal osobitné zákonné práva spotrebiteľov (napr. právo na zmenu poskytovateľa), ktoré zatiaľ nie sú zahrnuté v existujúcej smernici, a povinné predzmluvné povinnosti obchodníkov, pri ktorých spotrebiteľom v praxi často stále chýba prístup k náprave v prípade ich porušenia.



- **Podporu zavedenia povinnej účasti obchodníkov na postupoch ADR v odvetviach s vysokým počtom sťažností spotrebiteľov (napr. cestovný ruch a doprava).**
- **Z hľadiska geografickej pôsobnosti ADR v spotrebiteľských sporoch a jeho uplatňovania na obchodníkov mimo EÚ** – BEUC navrhuje zaviesť dodatočné požiadavky, najmä vyžadovať od obchodníkov mimo EÚ, aby sa prihlásili do systému ADR v krajine/ krajinách, kde predávajú svoje výrobky alebo služby.
- **Z hľadiska dohľadu nad alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov** – BEUC navrhuje zachovať všetky požiadavky na podávanie správ pre subjekty alternatívneho riešenia sporov a posilniť úlohu príslušných orgánov.
- **Ohľadom spôsobov zlepšenia informovanosti a pomoci spotrebiteľom** – BEUC navrhuje objasniť spôsob, akým obchodníci informujú spotrebiteľov o postupoch ADR ako aj objasniť úlohu kontaktných miest ADR.
- **Vo vzťahu k možnostiam spájania spotrebiteľských sťažností subjektmi ADR** - BEUC navrhuje zaviesť určité požiadavky na subjekty ADR pri spájaní spotrebiteľských sťažností.
- **Vo vzťahu k novému digitálnemu nástroju EÚ, ktorý má nahradiť platformu EÚ pre ODR/RSO** - BEUC navrhuje ďalej uvažovať o úlohe a podobe nového digitálneho nástroja, ktorý ohlásil Európska komisia.
- **Pokiaľ ide o Odporúčania Komisie pre online trhoviská** – BEUC trvá na tom, že je potrebné jasne rozlišovať medzi internými postupmi obchodníkov pri vybavovaní sťažností (čo sú popredajné služby zákazníkom) a nezávislými postupmi ADR, aby sa zabránilo zmätočnému pochopeniu na strane spotrebiteľov.

## 5. Odporúčania projektového tímu ADR ESoCP

**Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad**, obdobne ako BEUC má za to, že revízia Smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je **vítanou iniciatívou**. Taktiež vyslovuje podporu návrhov formulovaných zo strany Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC v pozičnom dokumente **MODERNIZÁCIA ADR PRE SPOTREBITEĽOV V EÚ** Revízia Smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Vychádzajúc zo skúseností projektového tímu získaných v rámci projektu ADR ESoCP uvádza **Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad** aj niektoré vlastné postrehy a odporúčania.

- Vo vzťahu k revízii Smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov:
  - a. Vítame rozšírenie pôsobnosti smernice – tak z vecného ako aj geografického hľadiska. Apelujeme však na zachovanie role subjektov ADR ako aj princípov ADR, ako sú nezávislosť, nestrannosť a neutralita subjektov ADR. Rozšírenie pôsobnosti smernice má byť primerané. Činnosť subjektov ADR by nemala skĺznuť do pôsobnosti iných orgánov.





- b. Navrhovanú povinnú odpoveď obchodníka subjektu ADR v lehote do 20 dní po oslovení zo strany subjektu ADR považujeme za užitočnú.
- c. Do smernice navrhujeme zakotviť povinnosť obchodníka ako aj tretích strán poskytnúť subjektu ADR vyžiadanú súčinnosť kedykoľvek počas prebiehajúcich postupov ADR (nešlo by teda o povinnú účasť obchodníka na procese ADR ale o povinnosť poskytnutia súčinnosti subjektu ADR na jeho výzvu ).
- d. Navrhujeme, aby bola smernica upravená aj v tom smere, že návrh na začatie ADR v spotrebiteľských sporoch môže podať aj obchodník, teda nielen spotrebiteľ. Takýto postup bol možný aj podľa nariadenia ODR. Domnievame sa, že ak bude mať možnosť podať návrh na začatie ADR podľa smernice aj obchodník, prispeje to k zvýšeniu dôvery v procesy ADR v spotrebiteľských sporoch zo strany obchodníkov; zároveň to posilní neutrálnu, nezávislú a nestrannú pozíciu subjektu ADR.

➤ Vo vzťahu k návrhu na zrušenie Nariadenia ODR sa prihovárame sa za zachovanie platformy ODR .

Rozumieme, že prevádzkové náklady platformy sú vysoké náklady, avšak za hlavný problém jej nízkeho využívania považujeme nedostatočnú informovanosť - aspoň v našich podmienkach. Online predajcovia nevedia, že majú povinnosť uvádzať priamy odkaz (link) na platformu ODR vo svojich obchodných podmienkach a na webových stránkach. Obdobne ani spotrebiteľia na Slovensku a značná časť odbornej verejnosti nemá žiadnu vedomosť o existencii tejto platformy a o tom, ako jednoducho sa cez ňu môžu riešiť problémy súvisiace s online nákupmi.

Odporúčame, aby sa nástroj zachoval a nariadenie ponechalo v platnosti aspoň na nejaký čas a aby sa na jeho podporu spustila z EÚ úrovne ako aj národných autorít kampaň, zameraná na zvýšenie informovanosti a podporu jeho využívania.

## 6. Záver.

S ohľadom na rýchlosť a charakter doby, v ktorej žijeme je nevyhnutné modernizovať nástroje prístupu k spravodlivosti tak, aby boli účinné a ľahko dostupné. V oblasti presadzovania práv spotrebiteľov to platí rovnako. Postupy ADR v spotrebiteľských sporoch boli do právneho prostredia zavedené s cieľom rozšíriť prístup spotrebiteľov k spravodlivosti a zabezpečiť poškodeným spotrebiteľom rýchlu nápravu. Medzi predpoklady funkčnosti a efektívnosti postupov ADR v spotrebiteľských sporoch však patrí aj kvalitná legislatíva, tak na úrovni EÚ ako aj vnútroštátnej úrovni. Preto veríme, že odporúčania BEUC ako aj Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad prispejú k sfunkčneniu ADR v spotrebiteľských sporoch a vytváraní férových vzťahov medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi.



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

**Tento pozičný dokument je určený národným ako aj európskym autoritám zodpovedným za oblasť ochrany spotrebiteľa a oblasť prístupu k spravodlivosti ale aj širokej odbornej verejnosti na účely odbornej rozpravy a naštartovaniu žiaducich koncepčných a systémových zmien v oblasti spotrebiteľskej ochrany a rozšírenia prístupu spotrebiteľov k spravodlivosti prostredníctvom funkčných postupov ADR v spotrebiteľských sporoch.**

December 2023

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov  
(S.O.S.) Poprad

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú však 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.

