



Aj keď sú v EÚ zavedené prísne pravidlá na ochranu spotrebiteľov, v praxi sa spotrebiteľia niekedy stretávajú s problémami pri snahe o reklamáciu, keď sa porušujú ich práva, a to najmä v cezhraničnom kontexte.

Keď spotrebiteľia uskutočnia nákup cez internet, mali by mať takisto možnosť vyriešiť s tým spojené problémy online. Či už je to predajca, ktorý odmieta opraviť pokazený laptop v záručnej lehote, alebo cestovná kancelária, ktorá nie je ochotná vrátiť peniaze za pokazenú dovolenku, takéto spory je už dnes možné vyriešiť rýchlejšie, lacnejšie a mimosúdnu cestou, a to prostredníctvom platformy s názvom [Riešenie sporov online \(RSO\)](#), ktorú Komisia spustila 15. februára 2016.

Komisárka pre spravodlivosť, spotrebiteľov a rodovú rovnosť Věra Jourová k tomu uviedla:

„Hoci sme ešte stále v ranej fáze fungovania tohto nového nástroja, už teraz môžeme povedať, že spotrebiteľia vnímajú platformu [Riešenie sporov online](#) pozitívne. Je tiež vidieť, že skutočnosť, že spotrebiteľ často používa platformu, je pre obchodníkov dostatočne motivujúca na to, aby spor vyriešili. Dávame spotrebiteľom praktický nástroj, ktorý im pomôže uplatňovať ich práva v praxi. Na druhej strane z neho môžu veľa získať aj obchodníci a mali by ho preto využívať častejšie. Pre obchodníkov je obzvlášť dôležité, aby ich spotrebiteľia vnímali ako spoľahlivých partnerov. Používanie tohto nástroja im pomôže získať dôveru spotrebiteľov, a zároveň im to poskytne aj jednoduchý a rýchly spôsob urovnávania sporov.“

V prvom roku fungovania tejto platformy bolo vznesených vyše 24 000 spotrebiteľských sťažností. Viac než tretina z nich sa týkala cezhraničných nákupov v EÚ, pričom väčšinou išlo o oblečenie a obuv, letenky a tovar z oblasti informačných a komunikačných technológií.

Príklady

- Spotrebiteľ z Talianska sa sťažoval na chybný IT výrobok, ktorý kúpil od internetového

obchodníka z Belgicka. Platforma zaslala sťažnosť príslušnému orgánu riešenia sporov v Belgicku. V dôsledku toho talianskemu spotrebiteľovi vrátili peniaze.

- Spotrebiteľ z Luxemburska sa sťažoval na auto požičané od obchodníka z Grécka cez internet. Platforma zaslala sťažnosť príslušnému orgánu riešenia sporov v Grécku. Spor sa podarilo urovnať z mierom do 60 dní. Obchodník v plnej miere uhradil dodatočné náklady, ktoré spotrebiteľovi vznikli.

- Platforma často funguje aj ako komunikačný kanál prvého kontaktu medzi príslušnými stranami a riešenie sa často nájde bilaterálne bez toho, aby bolo nutné posunúť sťažnosť orgánu riešenia sporov. Napríklad belgický spotrebiteľ sa mesiace neúspešne sťažoval belgickému obchodníkovi na chybnú sušičku. Keď obchodník dostal sťažnosť prostredníctvom platformy, obrátil sa na spotrebiteľa a ponúkol mu výmenu sušičky za novú.

Ďalšie kroky

Komisia pripraví prvú podrobnú správu o fungovaní platformy na konci roku 2017. Tento rok plánuje aj ďalšie kroky s cieľom zapojiť viacerých obchodníkov a ešte viac spropagovať platformu medzi spotrebiteľmi. Komisia bude takisto ďalej zjednodušovať použiteľnosť platformy a sledovať, či obchodníci plnia svoj záväzok a dávajú odkaz na platformu na svoje webové sídlo.

Súvislosti

Platforma s názvom Riešenie sporov online (RSO) je prístupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Spory, ktoré jej sú predkladané, postupuje uznaným orgánom alternatívneho riešenia sporov, ktoré dodržiavajú záväzné požiadavky na kvalitu zavedené na úrovni EÚ. Doteraz sa na platforme zaregistrovalo 260 orgánov alternatívneho riešenia sporov.

Platforma RSO je založená na [nariadení o riešení spotrebiteľských sporov online](#), v ktorom sa od Komisie vyžaduje, aby zriadila a prevádzkovala platformu ako viacjazyčný internetový IT nástroj. V danom nariadení sa takisto stanovuje, aby členské štáty určili kontaktné miesta, ktoré budú užívateľom platformy poskytovať pomoc. Od internetových obchodníkov sa vyžaduje, aby na svojom webovom sídle uviedli odkaz na platformu a svoju emailovú adresu.

Toto nariadenie nadväzuje na [smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov](#) . Touto smernicou sa zabezpečuje, že spotrebiteľia z EÚ sa môžu obrátiť na uznané orgány alternatívneho riešenia sporov v prípade, že majú problém s obchodníkom týkajúci sa nákupu výrobku alebo služby prakticky vo všetkých maloobchodných sektoroch – a bez ohľadu na to, kde (na domácom trhu alebo cezhranične) a ako (online alebo offline) sa nákup uskutočnil. Uznané orgány alternatívneho riešenia sporov musia dodržiavať záväzné požiadavky na kvalitu. Členské štáty musia stanoviť vnútroštátne zoznamy uznaných orgánov alternatívneho riešenia sporov a zaslť ich Komisii. Za určitých podmienok musia obchodníci informovať spotrebiteľov o orgáne alternatívneho riešenia sporov, ku ktorému patria.

Do dnešného dňa 27 členských štátov oznámilo Komisii, že v plnej miere vykonávajú smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. 24 členských štátov zaslalo svoj vnútroštátny zoznam orgánov alternatívneho riešenia sporov. 27 členských štátov určilo svoje národné kontaktné miesto RSO.

V tomto roku sa do platformy zapoja aj Nórsko, Island a Lichtenštajnsko.

Ďalšie informácie

- [Video o platforme RSO](#)
- [Infografika o platforme RSO](#)
- [Platforma na riešenie sporov online](#)
- [Stránka GR pre spravodlivosť a spotrebiteľov o alternatívnom riešení sporov/riešení sporov online](#)