

Okrúhly stôl SAEC

21. 4. 2016

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Prečo sa vytvára systém ARS?

- ⊙ **idea Európskej komisie – vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa a dobre fungujúci vnútorný trh**
- ⊙ **povinnosť transponovať Smernicu 2013/11**
- ⊙ **priamo aplikovateľné Nariadenie 524/2013**

Zákon č. 391/2015 Z. z.

- ⊙ pôsobnosť zákona
- ⊙ vymedzenie subjektov a strán sporu
- ⊙ povinnosti subjektov
- ⊙ postup ARS

Informačné povinnosti

- ⦿ predzmluvné informácie podľa predpisu č. 250/2007 Z. z. § 10a ods. 1 písm. k)
„informovať o možnosti obrátiť sa na subjekt ARS“
- ⦿ predzmluvné informácie podľa predpisu č. 102/2014 Z. z. § 3 ods. 1 písm. t)
„informácia o možnosti a podmienkach ARS“
+ „odkaz na platformu ARS“

Povinnosť spolupracovať

- ⊙ **spolupráca obidvoch strán sporu**
- ⊙ **predávajúci poskytuje súčinnosť (§ 15)**
- ⊙ **neposkytnutie súčinnosti**
 - **uloženie pokuty od 500 do 10 000 eur**
 - **zverejnenie na webe subjektu**
- ⊙ **tretie osoby**

Výhody a možnosti

- ⦿ poučenie spotrebiteľa pred ARS
- ⦿ vyriešenie sporu bez sankcie, neformálne, bezodplatne a relatívne rýchlo
- ⦿ vlastný subjekt ARS?

Skúsenosti s ARS

- ⊙ e-shopy - 30 % návrhov
 - odstúpenie od zmluvy
 - reklamácia
- ⊙ kontrola VOP
- ⊙ pozitívny feedback - skúsenosti?

Veronika Virághová
odbor ochrany spotrebiteľa
Ministerstvo hospodárstva SR
viraghova@mhsr.sk

Ďakujem za pozornosť