

## Najčastejšie otázky obchodníkov

Aké nové povinnosti vyplývajú pre predávajúcich zo zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov?

Vznikom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obchodníkom rozšíril okruh predzmluvných informačných povinností. Obchodníci musia pred uzavretím spotrebiteľskej zmluvy alebo pred odoslaním objednávky spotrebiteľa informovať o možnosti obrátiť sa na príslušný subjekt ARS. Internetový obchodník má navyše povinnosť na svojom webovom sídle uviesť okrem možnosti a podmienok riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov aj odkaz na platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Ďalšou povinnosťou je poskytnutie potrebnej súčinnosti subjektu ARS pri riešení sporu.

Akým spôsobom je vhodné spotrebiteľa informovať o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporu?

Spotrebiteľa je potrebné informovať, že právo obrátiť sa na príslušný subjekt ARS by mal využiť po tom, čo obchodník na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní. Na webovej stránke obchodníka odporúčame uviesť aj kontakty a odkaz na príslušné subjekty ARS, pričom je potrebné spotrebiteľa upozorniť, že medzi týmito subjektmi má právo voľby. V rámci splnenia tejto informačnej povinnosti je možné uviesť aj odkaz na webovú stránku Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, na ktorej sa nachádza zoznam subjektov ARS a ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.

Čo zahŕňa povinnosť poskytnúť súčinnosť subjektu ARS?

Obchodník je povinný v lehote určenej subjektom ARS poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa na začatie alternatívneho riešenia sporu, ako aj vysvetlenia, vyjadrenia alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu. Lehota určená subjektom ARS nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy na vyjadrenie.



PROJEKT - ADR - Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT - ADR - The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)



Združenie na ochranu práv občana – AVES

## Najčastejšie otázky spotrebiteľov

Aký orgán vykonáva kontrolu nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť?

Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť subjektu ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, okrem dodržiavania tejto povinnosti v sporoch, ktoré sa riešia pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť zákon klasifikuje ako správny delikt, za ktorý orgán dozoru môže uložiť pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak orgán kontroly uloží obchodníkovi sankciu za porušenie tejto povinnosti, subjekt ARS je oprávnený zverejniť na svojom webovom sídle po dobu najviac 90 dní obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania obchodníka.

Je možné, aby celá komunikácia v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu prebiehala elektronicky?

Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno obchodníkovi doručovať elektronickými prostriedkami, ak obchodník oznámi subjektu ARS adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami. Zaručený elektronický podpis nie je potrebný.



PROJEKT - ADR - Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT - ADR - The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)



Združenie na ochranu práv občana – AVES