

News Flash

26. februára, 2016



**Nové povinnosti e-shopov
zverejniť informácie
o alternatívnom riešení sporov**

Nové informačné povinnosti e-shopov

Od 1. februára 2016 majú e-shopy novú informačnú povinnosť, ktorá sa týka zverejnenia informácií pre spotrebiteľa o možnosti alternatívneho riešenia sporov pri predaji tovaru na diaľku. Tiež musia na svojich stránkach uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov a poskytnúť pri alternatívnom riešení sporu súčinnosť. V opačnom prípade im hrozí pokuta až do výšky 10 000 Eur. Dovoľujeme si Vás tiež upozorniť, že nové povinnosti sa týkajú iba predaja na diaľku a nie kamenných prevádzok.

Čo musia e-shopy zverejniť na svojich stránkach?

Nová povinnosť vyplýva z § 3 ods. 1 písm. t) novelizovaného zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa na diaľku**“), podľa ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne:

1. oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ktorý je daný na základe osobitného zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“), ktorý zavádza mechanizmus alternatívneho riešenia sporov so spotrebiteľmi.
2. uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (<http://ec.europa.eu/odr>), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle článku 14 ods. 1 a 2 nariadenia 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 (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú.v. EÚ L 165, 18.6.2013).

Uvedené informácie **musí zákazník dostať ešte pred nákupom** (pred odoslaním objednávky) a odkaz na platformu musí byť ľahko dostupný.

Máme za to, že bude stačiť, ak všetky tieto povinné informácie **uvedie e-shop v obchodných podmienkach alebo ako odkaz na webstránke**.

Ako funguje systém alternatívneho riešenia sporov?

Pokiaľ má spotrebiteľ za to, že boli porušené niektoré jeho spotrebiteľské práva, môže podať **návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov** (buď cez európsku platformu alebo na príslušných slovenských orgánoch podľa Zákona o alternatívnom riešení sporov).

Avšak predtým, než spotrebiteľ pristúpi k tomuto kroku, musí sa najprv obrátiť na e-shop so žiadosťou o nápravu. Až po doručení odmietavej odpovede alebo ak do 30 dní odpoveď nebude zaslaná vôbec, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie riešenia sporu. **Návrh môže spotrebiteľ podať do lehoty jedného roka od zamietnutia vyššie spomínanej žiadosti**, pričom pre všetky spory platí, že ich hodnota musí dosahovať aspoň 20 EUR. Vzor návrhu na začatie konania je uvedený Prílohe 1 Zákona o alternatívnom riešení sporov.

Príslušnými orgánmi na doručovanie a riešenie podnetov sú v zmysle Zákona o alternatívnom riešení sporov:

- Slovenská obchodná inšpekcia (SOI),
- Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ohľadom dodávok elektriny, plynu, tepla či vody),
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

(ohľadom verejných služieb a poštových služieb),

- súkromné subjekty alternatívneho riešenia sporov, zapísané v Zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva na webstránke: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteckych-sporov/146987s>.

Ak spotrebiteľ podá návrh na začatie konania, horeuvedené subjekty oznámia e-shopu začiatok riešenia sporu a doručia všetky potrebné doklady spolu s výzvou na vyjadrenie sa k predmetným skutočnostiam v lehote minimálne 15 dní.

E-shop je povinný poskytnúť súčinnosť pri riešení takéhoto sporu v zmysle § 15 Zákon o alternatívnom riešení sporov, inak mu hrozí pokuta od Slovenskej obchodnej inšpekcie

(ktorá je dozorným orgánom v tejto oblasti) vo výške od 500 do 10 000 EUR.

Celé riešenie sporu by malo byť ukončené do 90 dní od začatia. V zložitejších prípadoch môže byť táto lehota predĺžená o 30 dní, a to aj opakovane.

Pokiaľ obe strany prejavia záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, horeuvedené subjekty vypracujú dohodu o vyriešení sporu. Dohoda je potom pre obe strany záväzná.

Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné (oprávnená právnická osoba môže požadovať pri iniciácii sporu poplatok maximálne vo výške 5 EUR vrátane DPH).

Radi Vám poskytneme bližšie informácie, prípadne pripravíme všeobecné obchodné podmienky alebo príslušné odkazy na webstránku.

Upozornenie

Berte prosím na vedomie, že tento newsletter obsahuje všeobecné informácie a usmernenia týkajúce sa danej problematiky a teda nepredstavuje odborné poradenstvo poskytnuté v konkrétnej situácii. Informácie uvedené v newsletteri môžu byť po jeho zverejnení predmetom ďalšieho vývoja a zmien. Spoločnosť Accace nepreberá zodpovednosť a neručí za prípadné riziká a škody spôsobené konaním na základe informácií uvedených v newsletteri.

Kontakt

Lubica Martináková

Senior Associate

E-Mail: Lubica.Martinakova@accace.com

Tel: +421 9 155 72 791



O Accace

Accace je medzinárodným poskytovateľom poradenských služieb a kompletného outsourcingu v oblasti spracovania účtovníctva, mzdovej agendy a daňového poradenstva. S viac ako 250 zamestnancami a 1400 klientmi sa radí medzi popredných poskytovateľov poradenských služieb nie len na Slovensku ale aj v regióne strednej a východnej Európy. Právne služby poskytuje Accace prostredníctvom samostatnej advokátskej kancelárie Accace Legal.

Aktuálne má Accace 7 pobočiek v Európe a prostredníctvom siete partnerov rozširuje svoje globálne pôsobenie. Kancelárie Accace nájdete na Slovensku, v Českej republike, Nemecku, Maďarsku, Rumunsku, Poľsku a na Ukrajine.

Viac na www.accace.sk

