



Parlament schválil nové pravidlá rýchleho odškodnenia sklamaných zákazníkov

Plenárne zasadnutie [12-03-2013 - 23:34]

Európski zákazníci, ktorí sa kvôli tovarom alebo službám sťažujú na obchodníkov, budú môcť namiesto dlhých súdnych procesov využiť rýchlu, lacnú a nestrannú mediáciu. Túto možnosť im poskytnú dva právne predpisy, ktoré v utorok schválil Európsky parlament. Cieľom nových pravidiel je uľahčiť zákazníkovi riešenie ich sporov ohľadom tovarov alebo služieb zakúpených prostredníctvom internetu alebo v kamennej predajni doma či v zahraničí a poskytnúť im alternatívu k dlhým a nákladným súdnym procesom.

Alternatívny mediátor pre každý spor

Alternatívne riešenia sporov sú v súčasnosti využívané vo viacerých členských štátoch EÚ. Nedostatok spoločných pravidiel, nejednotné pokrytie či preťaženie týchto systémov však zákazníkovi sťažujú ich využitie. Nová smernica zaväzuje členské štáty, aby zriadili orgány alternatívneho riešenia sporov pre všetky podnikateľské odvetvia. Obsahuje tiež ustanovenia, ktorých cieľom je zabezpečiť nestrannosť mediátorov.

Zákazníci budú môcť využiť mimosúdnu formu riešenia sporov pri všetkých sťažnostiach na tovary a služby, či už boli zakúpené priamo v predajni alebo na internete, doma alebo v zahraničí. Poslancom sa podarilo presadiť, aby bola táto forma riešenia sporov bezplatná, prípadne poskytovaná za symbolický poplatok. Podľa nových pravidiel by zároveň doba riešenia sporov nemala presiahnuť 90 dní.

"Smernica o alternatívnom riešení sporov je víťazstvom tak pre nakupujúcich, ako aj pre predávajúcich. Rýchly a lacný celouníjny mechanizmus riešenia sporov ušetrí spotrebiteľom miliardy eur ročne a podporí cezhraničný elektronický obchod, ktorý je kľúčovým stimulom pre jednotný trh EÚ," uviedol spravodajca smernice, poslanec Louis Grech (S&D, MT).

Spracovanie sťažností na internete

Riešenie sporov týkajúcich sa nákupov prostredníctvom internetu bude ošetrené samostatným nariadením. Na jeho základe Európska komisia zriadi webovú platformu vo všetkých jazykoch EÚ, na ktorej budú môcť zákazníci vyplniť štandardný formulár pre podávanie sťažností. Táto platforma bude dostupná prostredníctvom portálu Vaša Európa.

Platforma bude zároveň spotrebiteľov informovať o najvhodnejšej forme riešenia ich sporu. Celú sťažnosť bude možné vybaviť online, pričom poskytnuté informácie budú chránené pravidlami EÚ na ochranu súkromia a osobných dát. Online riešenie sporov bude dostupné pre všetky spory týkajúce sa tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu bez ohľadu na to, či má predajca sídlo v EÚ.

"Spotrebiteľia a obchodníci, najmä tí menší, sa necítia pri cezhraničnom online obchodovaní bezpečne, nakoľko netušia, na koho sa obrátiť v prípade problémov. Riešenie sporov online im dodá odvahu nakupovať a predávať naprieč Úniou. Riešenie sporov online je v tomto smere medzníkom v oživení jednotného trhu," uviedla spravodajkyňa nariadenia, poslankyňa Róža Thun (EPP, PL).

Tlačová správa

Ďalší postup

Smernica o alternatívnom riešení sporov a nariadenie o riešení sporov online vstúpia do platnosti 20 dní po ich publikovaní v Úradnom vestníku EÚ. Smernica nadobudne účinnosť vo všetkých členských štátoch do 24 mesiacov po jej vstupe do platnosti, platforma pre riešenie sporov online bude k dispozícii krátko nato.

Smernicu o alternatívnom riešení sporov poslanci schválili pomerom hlasov 617 (za): 51 (proti): 5 (zdržalo sa).

Nariadenie o riešení sporov online plénum podporilo pomerom hlasov 622 (za): 24 (proti): 32 (zdržalo sa).

Typ dokumentov: Smernica a nariadenie

Postup: Riadny legislatívny postup (spolurozhodovanie), dohoda s Radou v 1. čítaní

Kontakt

Rikke ULDALL

BXL: (+32) 2 28 42976

STR: (+33) 3 881 72033

PORT: (+32) 498 98 32 57

EMAIL: imco-press@europarl.europa.eu

Ján JAKUBOV

BXL: (+32) 2 28 34476

STR: (+33) 3 881 73840

PORT: (+32) 498 98 35 90

Sona MELLAK

STR: (+33) 3 881 74880

EMAIL: TlacoveOddelenie-sk@europarl.europa.eu

EMAIL: sona.mellak@europarl.europa.eu

ADDINFO: (+421) 259 429 695