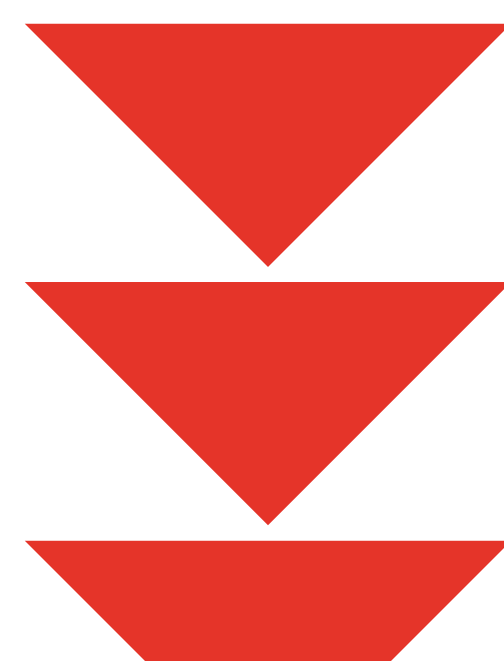
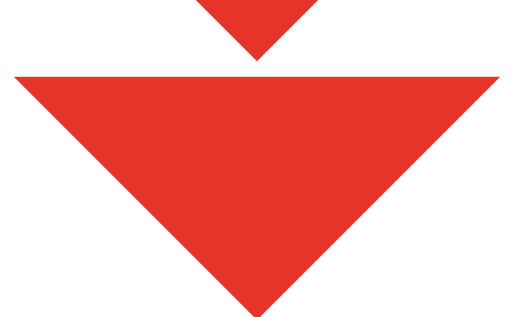






Porušili vaše
spotřebitelské
práva?

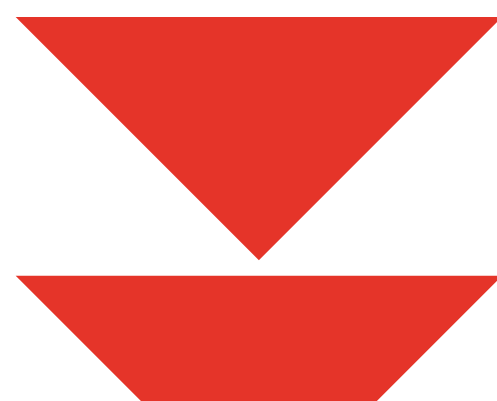
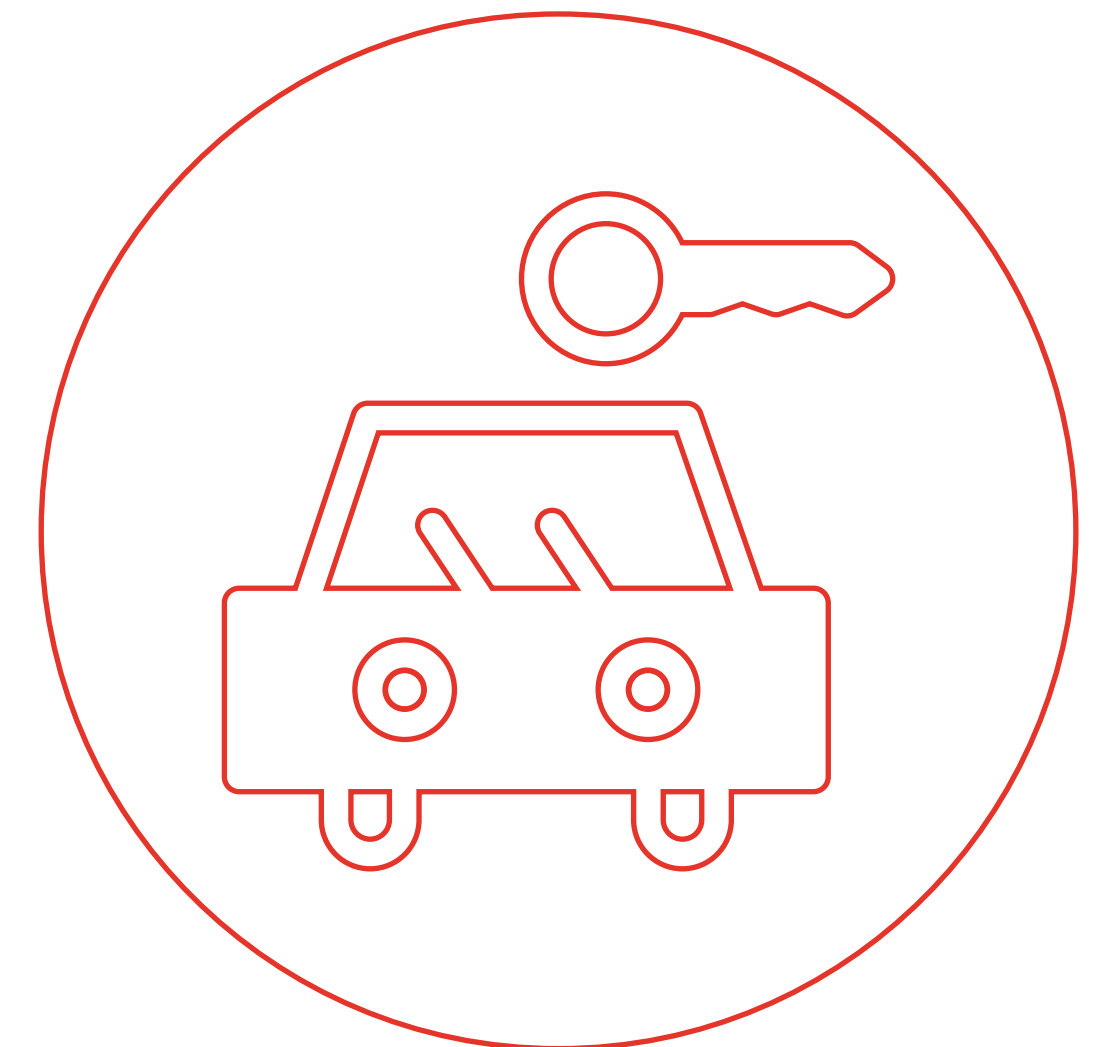




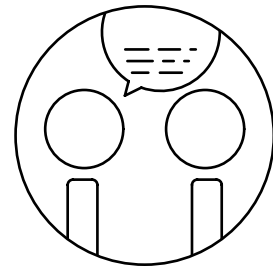
Mali ste problémy s tovarom alebo službami zakúpenými online, ťažkosti s prenájomom auta v zahraničí, problémy s letom, ubytovaním alebo dovolenkou?



Podme to vyriešiť!



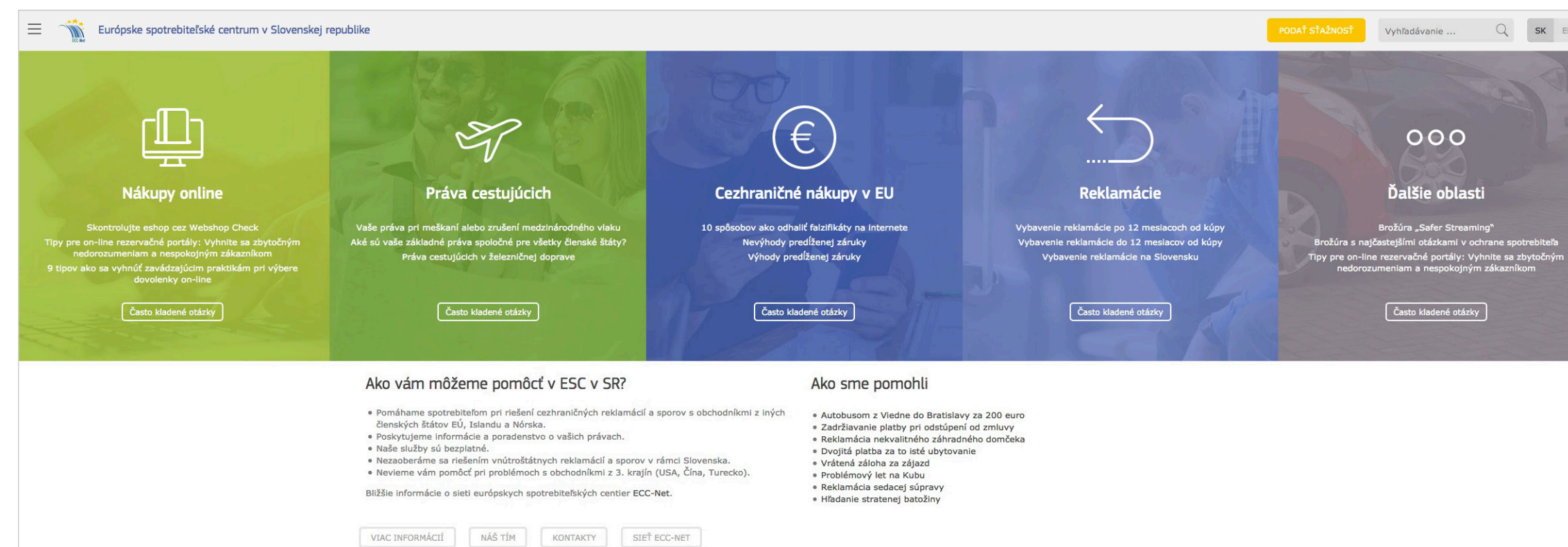
1▶▶ Ako prvé si musíte overiť vaše spotrebiteľské práva.

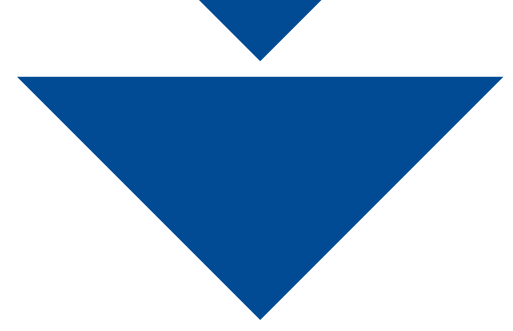
Realizovali ste nákup v rámci Európskej únie? Informácie o Vašich právach nájdete napríklad na stránke Európskeho spotrebiteľského centra v SR. 

Áno, po overení prostredníctvom dôveryhodnej stránky, ste zistili, že ste oprávnený podať sťažnosť?

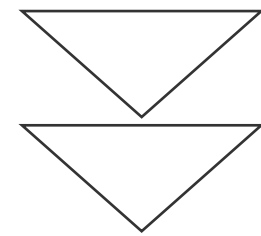
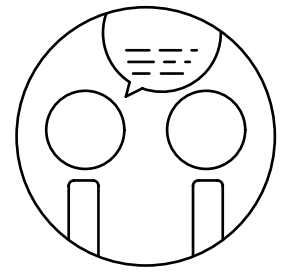
Nie, vaše práva neboli porušené? Žiaľ, ďalej vám nevieme pomôcť, ale aspoň ste sa dnes naučili niečo nové!

Realizovali ste nákup mimo Európskej únie? *Pozor!* Európska ochrana spotrebiteľa sa pravdepodobne nebude v tomto prípade vzťahovať na vaše zmluvné podmienky.



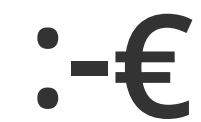


Pokúste sa kontaktovať predajcu, poskytnúť mu informácie a nájsť spolu riešenie.

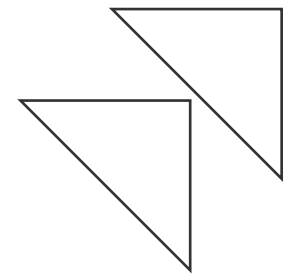


Problém vyriešený!

Výborne!



Vyskúšajte ďalej

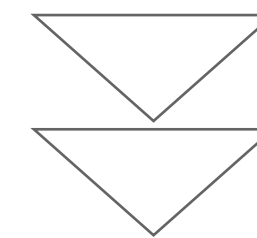


Nakupovali ste cez **sprostredkovateľský portál** alebo ste využili **platobný systém**, ktorý zahŕňa aj vybavenie prípadnej sťažnosti? Pokúste sa ho využiť a podať sťažnosť najskôr týmto spôsobom.

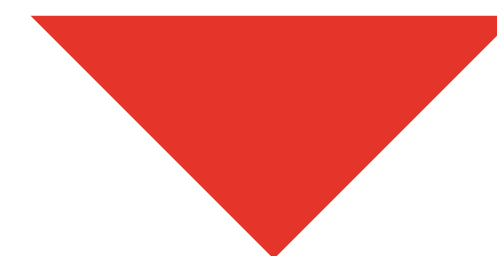
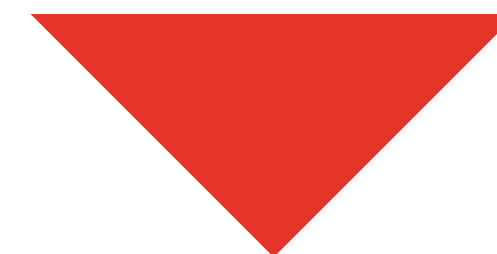
Platili ste kartou?

V tomto prípade vám odporúčame kontaktovať vašu banku alebo spoločnosť, ktorá vám vystavila kartu o vrátenie peňazí.

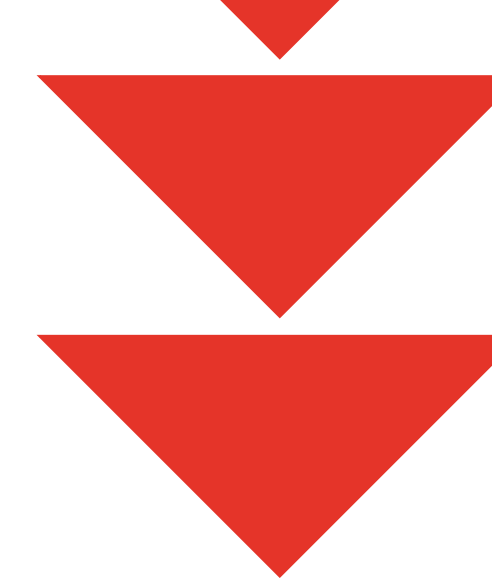
Pozrite si číslo **7**



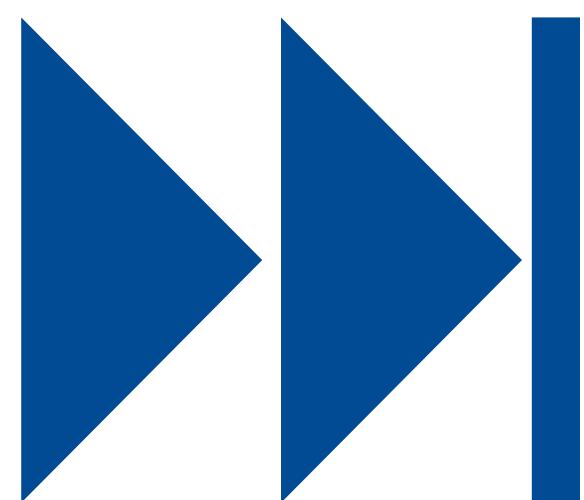
Žiadne riešenie sa ešte nenašlo



2»» Podme sa pozrieť, ktoré »»subjekty vám môžu s vaším problémom pomôcť.



Mimosúdne riešenie

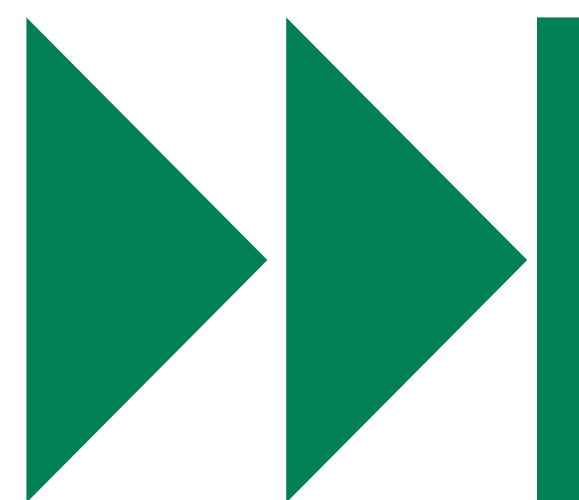


3 Európske
spotrebiteľské
centrum v SR

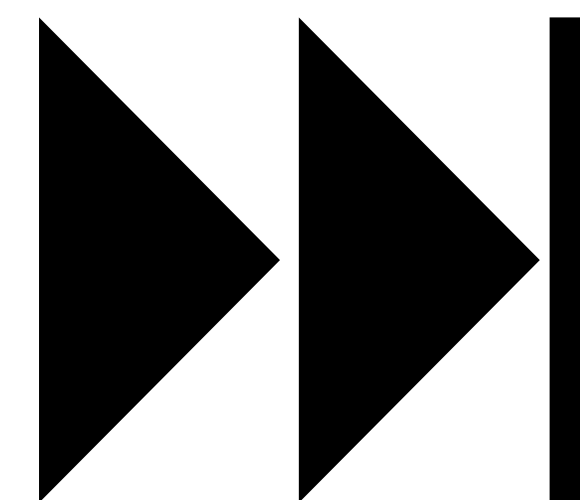


4 Iné organizácie
zaoberajúce
sa mimosúdny
riešením

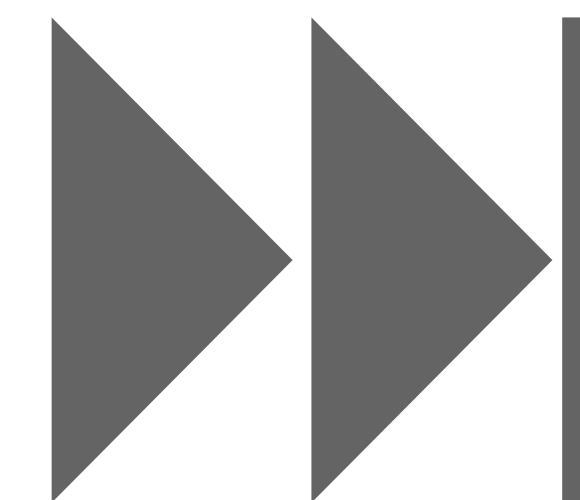
Iné riešenie



5 Uplatnenie práv
prostredníctvom
národných dozor-
ných orgánov

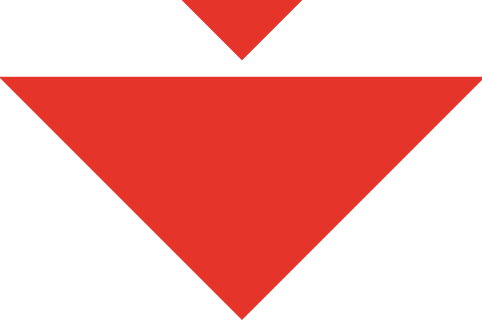


6 Súd



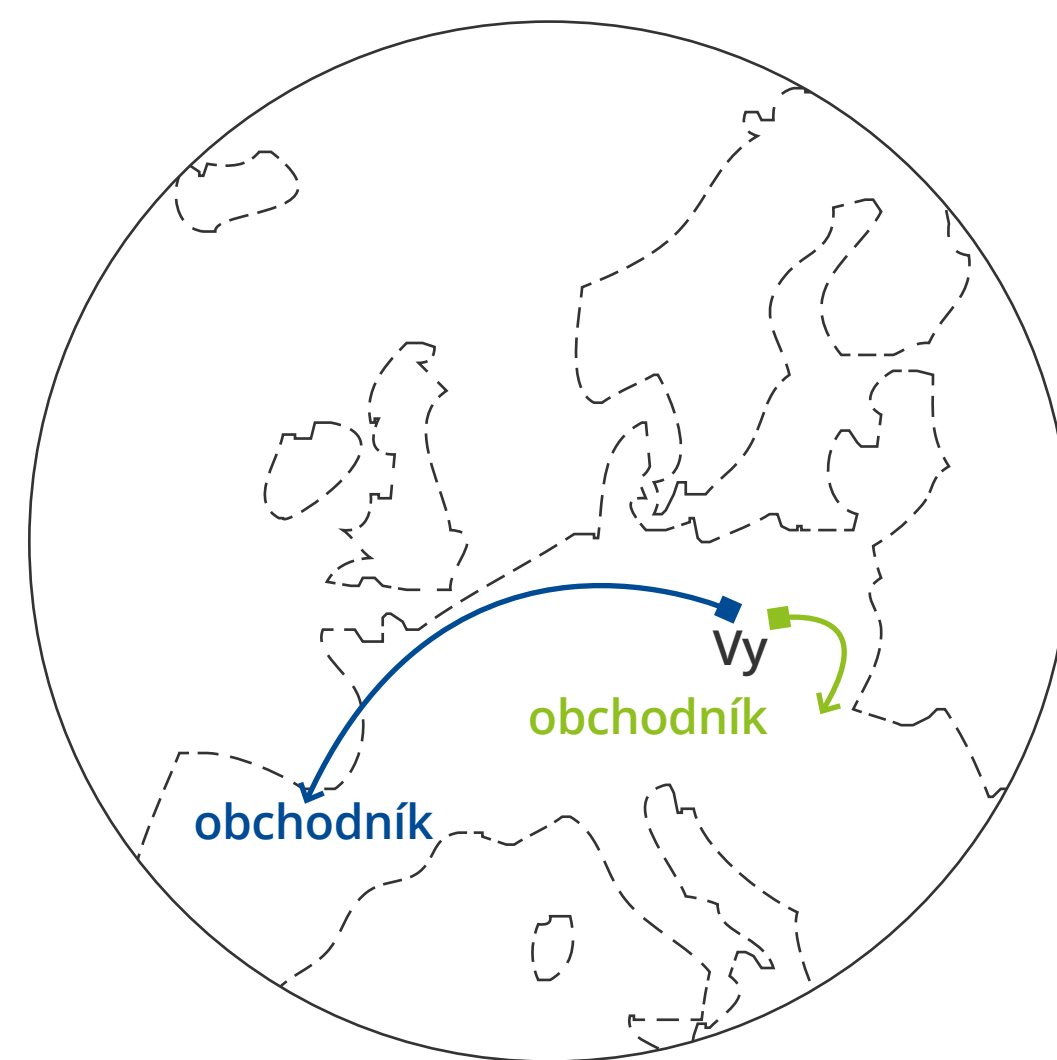
7 Banka





Overte si vaše právo ►► subjekt, ktorý má kompetenciu pomôcť vám s vaším problémom.


Sídli spoločnosť predajcu v inej európskej krajine? Prejdite na č. ►► 3 a kontaktujte vaše Európske spotrebiteľské centrum v SR. ⬆



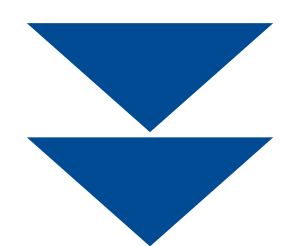
►► **Alebo** ◀◀

Je to problém, ktorý sa vyskytol v krajine vášho pobytu? Môžete ho riešiť v rámci organizácie zaoberajúcej sa mimosúdnym ⬆ riešením sporov alebo prostredníctvom spotrebiteľskej organizácie. ►► 4

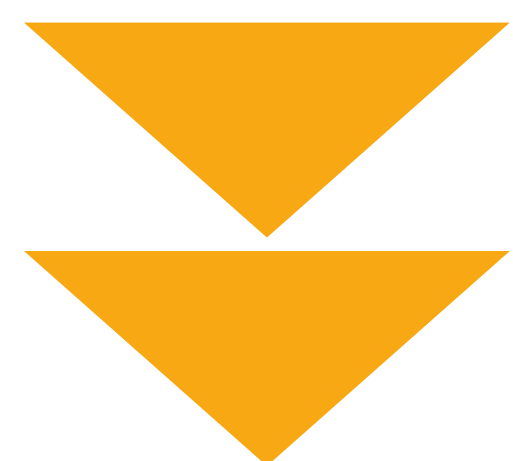
Nakupovali ste od predajcu, ktorý sídli v krajine, v ktorej nie je zriadené Európske spotrebiteľské centrum? V tomto prípade vám sieť európskych spotrebiteľských centier ECC-Net nevie pomôcť. ◀◀ Európske spotrebiteľské centrá sa nachádzajú vo všetkých členských krajinách EÚ, na Islande, v Nórsku a vo Veľkej Británii.



3▶▶ Európske spotrebiteľské centrum v SR vám pomôže pri hľadaní zmierlivého riešenia sporu alebo vás môže odkázať na iný vhodný subjekt, na ktorý sa môžete obrátiť.



V prípade potreby vám **Sieť ECC-Net** môže odporučiť vhodný spôsob ako si uplatniť vaše právne nároky. Pozrite č. ▶▶4



Sieť ECC-Net vás informuje, či sa predajca javí dôveryhodným alebo nie. ▶▶5

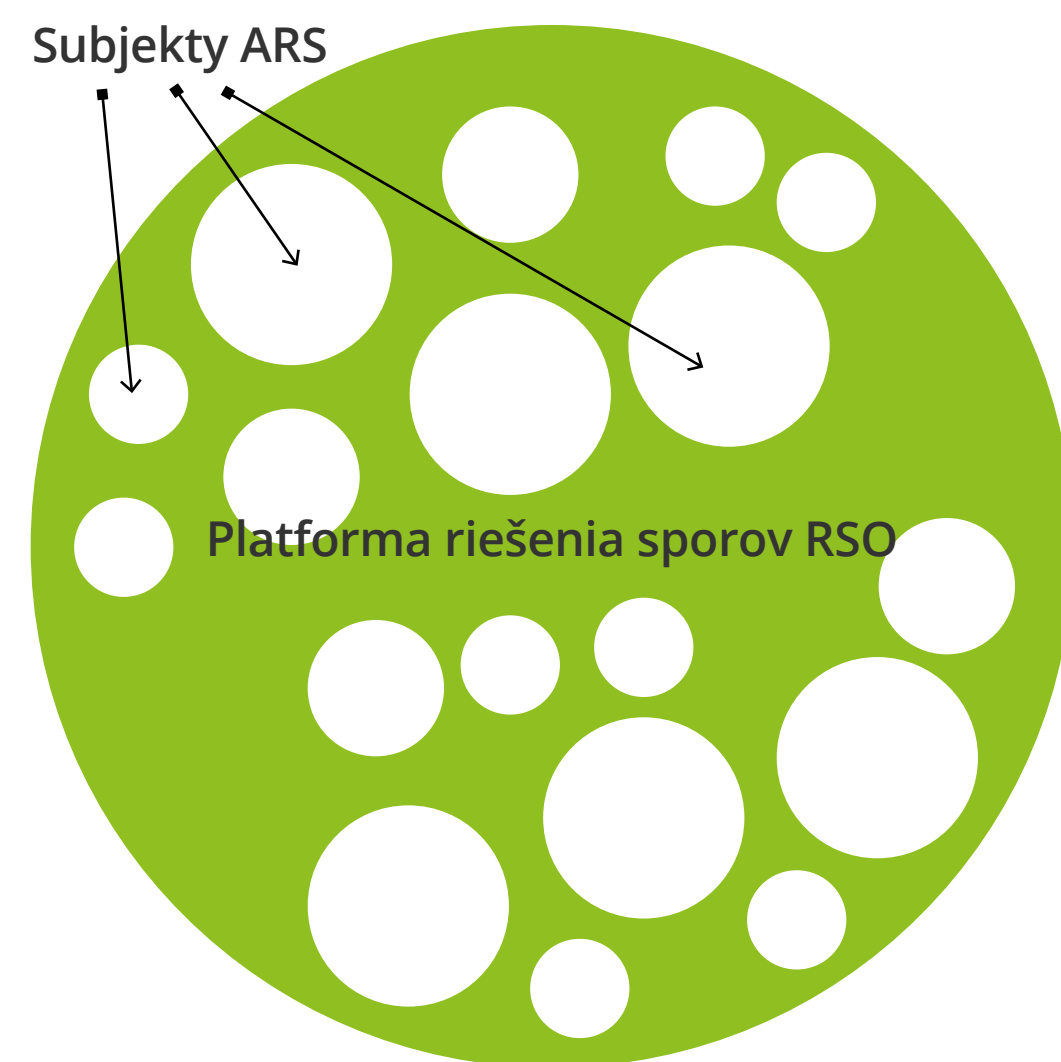
Sieť ECC-Net vám nebola schopná pomôcť vyriešiť prípad a bolo vám odporúčané podať podanie na súd? ▶▶6

Sieť ECC-Net vám poradí a pomôže nájsť riešenie, týkajúce sa vašej sťažnosti ohľadom predajcu v inom členskom štáte EÚ, v Nórsku, na Islande alebo vo Veľkej Británii.

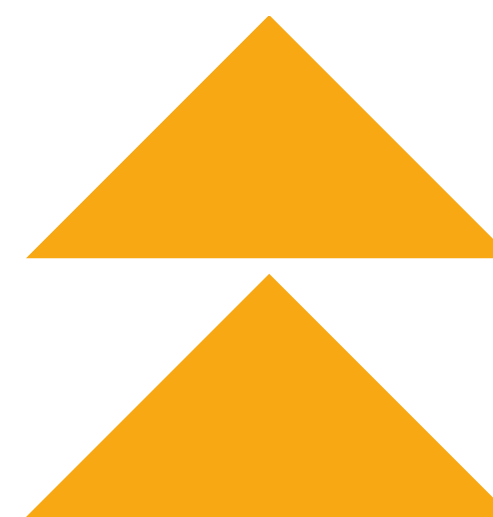
Výborne!

4▶▶ V Európe existujú subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré sa zaoberajú sťažnosťami spotrebiteľov bez zásahu súdov.

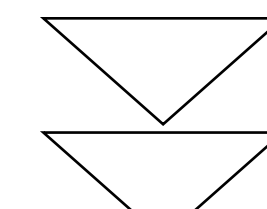
Pozrime sa bližšie, či existuje špecializovaná organizácia, ktorá by vám mohla pomôcť s vaším prípadom. Subjekty alternatívneho riešenia sporov sú uznávané rôznymi vládami. Ich zoznam môžete nájsť na **platforme riešenia sporov RSO**.↑



:-€
Áno, jeden tu je a môj prípad sa im podarilo vyriešiť!
Hurá!



:-€
Nie, nenašiel som žiadny subjekt alternatívneho riešenia sporov.
Pozrite si ďalší postup pod č. ▶▶6



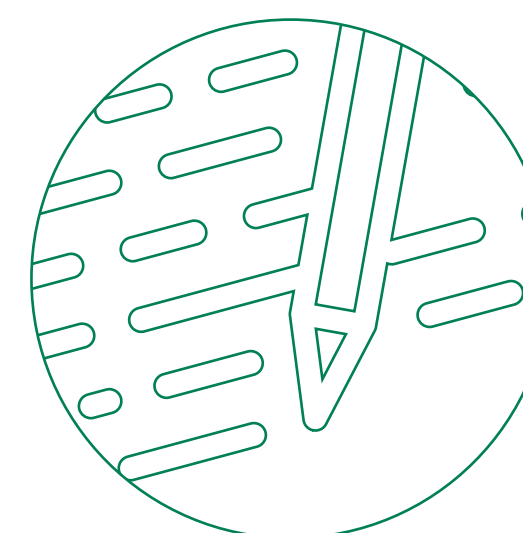
5▶▶ Boli ste podvedený?

Môžete podať sťažnosť miestne príslušnému dozornému orgánu. Taktiež je možné napísať negatívnu recenziu a varovať ostatných spotrebiteľov.

Keď si najbližšie niečo kúpite on-line, navštívte↑ a skontrolujte si, či je konkrétna spoločnosť dôveryhodná!

Ako sa domáhať vrátenia

peňazí? Môžete zvážiť podanie na súd, ale v tom prípade je podmienkou musí obchodná spoločnosť právne existovať (založená podľa práva, bez pozastavenej činnosti, či v likvidácii). Ak zvažujete podanie na súd, pozrite si č. ▶▶6



Alebo ste platili kartou? Pokúste sa o vrátenie peňazí prostredníctvom vašej banky alebo spoločnosti, ktorá vám kartu vydala. ▶▶7



6▶▶ Stále ste nedospeli k riešeniu?
Potom príslušné súdy môžu byť
tou správnu možnosťou.

Vedeli ste, že príslušnosť súdov ako aj výška nákladov na súdne konanie sa v jednotlivých členských krajinách EÚ sa môže líšiť?

Pre individuálne pohľadávky existujú 2 zjednodušené európske súdne mechanizmy aplikovateľné na cezhraničné spory. Jedným z nich je Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu [↑](#) a konanie o vydaní Európskeho platobného rozkazu [↑](#).



Tieto mechanizmy sú aplikované na diaľku a nie sú veľmi nákladné.

Viac informácií nájdete na stránke vášho Európskeho spotrebiteľského centra v SR. [↑](#)

Nie ste jediný poškodený konkrétnou obchodnou spoločnosťou?

V tomto prípade je možné iniciovať spoločné konanie proti spoločnosti – kolektívnu žalobu. Zistite, či právny poriadok vo vašej krajine umožňuje podanie spoločného konania viacerých poškodených voči určitej obchodnej spoločnosti. [↑](#)

7▶▶ Platili ste kartou?

V tomto prípade máte možnosť vrátenia peňazí prostredníctvom vašej banky alebo spoločnosti, ktorá kartu vydala.

Táto služba sa volá **chargeback**.↑

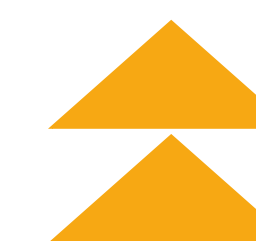
V niektorých krajinách je toto právny prostriedok, ktorý môže spotrebiteľ využiť. Avšak, v niektorých krajinách je to dobrovoľná služba spoločnosti, ktorá kartu vydala.

Európske spotrebiteľské centrum v SR vám môže poskytnúť viac informácií ***Pozrite si č. ▶▶ 3***



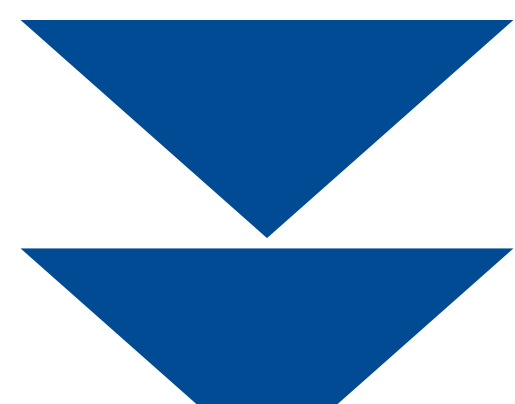
:-€
Áno, peniaze mi boli vrátené.

Super!



Podarilo sa vám
nájsť riešenie vášho
spotrebiteľského
problému?

Záver je na dosah.





Vaše spotrebiteľské práva nie sú obmedzené hranicami štátov.

Sieť 30 európskych spotrebiteľských centier ECC-Net podporuje spotrebiteľov v uplatňovaní a spoznávaní svojich práv a k plnohodnotnému využívaniu možností, ktoré nám jednotný trh ponúka. Právnicki siete ECC-Net pomáhajú spotrebiteľom vyriešiť ich cezhraničné spory bez nároku na odmenu poskytujúc im solídnu právnu expertízu.



Európske spotrebiteľské centrum v SR

Mlynské nivy 44/a
827 15 Bratislava
Slovenská republika
+421 905 528 477
ECCNET-SK@ec.europa.eu
www.europkyspotrebiteľ.sk

© 2020 – Európske spotrebiteľské centrum Belgicko. Všetky práva vyhradené. Požiadavky a otázky, týkajúce sa prekladu, reprodukcie a práv, adresujte ECCNET-SK@ec.europa.eu.

Tento materiál bol podporený Spotrebiteľským programom Európskej únie (2014-2020). Obsah reprezentuje názory iba autora, na základe jej/jeho výlučnej zodpovednosti, nereprezentuje názory Európskej komisie a/alebo Výkonnej agentúry pre spotrebiteľov, zdravie, poľnohospodárstvo a potraviny (CHAFEA) alebo akejkoľvek inej inštitúcie Európskej únie. Európska komisia a vyššie uvedená agentúra nie sú akokoľvek zodpovedné za použitie informácií v infoletáku.

Európske spotrebiteľské centrum v Belgicku bolo založené vďaka podpore Európskej únie, FPS Economy & OIPC asbl (Test Achats).



Spolufinancované
Európskou úniou

