



Prístup ku spravodlivosti *Slovensko*

Napriek všetkému predajca nechce odstrániť vadu?

Musíte ísť na súd.

Pretože ste nedosiahli dohodu s predajcom alebo poskytovateľom služieb a mediácia nebola úspešná.

Spotrebiteľská organizácia vám môže pomôcť pripraviť vaše doklady, aby ste správne začali váš súdny prípad.



Ak sporná suma, o ktorú ide, je malá, môžete sa zaoberať bez právnik.

Ale v komplikovaných prípadoch budete potrebovať pomoc právnikov počas celého súdneho konania.

Priemerné trvanie spotrebiteľského súdneho konania je asi 5 mesiacov.

Súdna spravodlivosť, koľko stojí?

Sporná suma	Poplatky
10.000 Sk	600 Sk
100.000 Sk	6.000 Sk
300.000 Sk	18000 Sk

Poplatky sú kalkulované pre prvostupňové konanie (bez odvolania).

Ďalšie informácie otvorte našu
webovú stránku

www.adicae.net/justice

A tu nájdete všetky súvisiace materiály



Slovensko

Ako bojovať za svoje spotrebiteľské práva

Na Slovensku a v Európe

Partnerské spotrebiteľské organizácie, kontaktujte nás!

- VSZ**, Belgium
www.vsz.be, ☎ 0032 87 59 18 55
- ASC**, Slovakia
www.zss.sk, ☎ 00421 (0)905 719 874
- ADICAE**, Spain
www.adicae.net, ☎ 0034 976 39 00 60
- CLCV**, France
www.clcv.org, ☎ 0033 156 543 210
- ADOC**, Italy
www.adoc.org, ☎ 0039 07 31 20 45 85
- LNCF**, Lithuania
www.vartotojai.eu, ☎ 00370 52 16 68 34
- SKP**, Poland
www.skp.pl, ☎ 0048 22 634 06 68
- APDC**, Portugal
www.apdconsumo.pt, ☎ 00351 40 47 33
- Consumer.cz**, Czech Republic
www.consumer.cz, ☎ 00420 224 811 111
- ANPCPPSR**, Rumania
www.consumers-protection.ro, ☎ 0040 314 022 632



ZSS
Združenie slovenských
spotrebiteľov



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

S finančnou podporou:



GR Spravodlivosť, Sloboda a
Bezpečnosť
Európska komisia

V súčasnosti je podstatné, aby občania krajín EU vedeli aké inštitúcie môžu využiť pre riešenie svojich problémov s predajcami.

Môže to byť komplikovanejšie ak chceme uplatniť svoje nároky v inej krajine. Aby sa to uľahčilo, ADICAE v spolupráci s 9 európskymi spotrebiteľskými združeniami vytvorilo projekt "Informovanie občanov EU o prístupe k spravodlivosti v občiansko-právnych súdnych sporoch", ktorý má za cieľ podporiť využívanie uplatňovania nárokov spotrebiteľov v ich vlastných krajinách i v rámci EU.

Spotrebiteľské problémy ako ich riešiť v rámci EU

- ✓ Odlišné legislatívy
- ✓ Odlišné procedúry
- ✓ Odlišné jazyky

LABYRINT SÚDNYCH PROCEDÚR



Mimosúdne riešenie sporov

Mimosúdne riešenie, rýchlejšie a bezplatné.

Rozhodcovské konanie, rozhodnutie je záväzné pre obidve strany sporu.

Mediácia, nezúčastnená 3. strana pomáha sporným stranám nájsť obojstranne výhodné riešenie. Rešpektovanie tohto riešenia však nie je záväzné.

Ombudsman, chráni a bráni základné práva občanov a občianske slobody.

Verejné spotrebiteľské poradne.

Nestráťte sa pri uplatňovaní svojich nárokov v EU

Ak máte problém s predajcom v inej európskej krajine:

- 1- Oslovte spoločnosť telefonicky alebo e-mailom (to bude písomný dôkaz).
- 2- Spotrebiteľská organizácia môže konať vo vašom mene.
- 3- Európske siete sú tu pre zjednodušenie procesu:

Sieť ECC, Európske spotrebiteľské centrá.

Fungujú ako mediátori v riešení cezhraničných spotrebiteľských sporov, umožnia vám využiť mimosúdne mechanizmy v rámci Európskej Únie. Takéto centrum je v každej členskej krajine.

Fin-Net.

Ak chcete uplatniť nároky voči zahraničnému dodávateľovi finančných služieb, prostredníctvom tejto siete môžete vzniesť svoje nároky vo svojom jazyku alebo v jazyku, v ktorom ste podpísali finančnú zmluvu. Jej členmi sú verejné inštitúcie členských krajín, špecializované na mimosúdne riešenie sporov.

Ďalšie informácie na <http://europa.eu/>

Ak ste neuspeli využitím týchto možností:

- ➔ Obráťte sa na právnikov. Dbajte na dodržanie lehôt a zvažujte náklady!
- ➔ Ak ste viacerí poškodení, kontaktujte spotrebiteľské združenie pre uplatnenie spoločných nárokov (hromadná žaloba s rozdelením nákladov).

Nákup mimo obchod

Ak nakupujete cez zásielkový predaj, internet, telefón a pod., buďte si vedomý:



- ▶ Dodávateľ musí hneď na začiatku poskytnúť určené informácie (o sebe, cena, technické údaje, spôsob platenia a podmienky zrušenia objednávky).
- ▶ Súhlas spotrebiteľa je vždy nevyhnutný.
- ▶ Možnosť zrušenia objednávky bez sankcie a uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní.
- ▶ Pre riešenie sporov sa použije právo krajiny dodávateľa a nie právo krajiny spotrebiteľa.



PRÍSTUP K SPRAVODLIVOSTI PRE SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU

Spotrebiteľský problém Nie ste spokojný so svojou kúpou?

Porad'te sa v spotrebiteľskej organizácii pre zabezpečenie mimosúdneho riešenia!

Spotrebiteľská organizácia môže zo zákona, na základe spoločného súhlasu spotrebiteľa a predajcu, dohodnúť riešenie spotrebiteľskej sťažnosti medzi spotrebiteľom a predajcom/poskytovateľom služieb.

Ďalšia možnosť: Zákon o mediácii č. 420/2004

- ✓ Mediácia je mimosúdna aktivita, v rámci ktorej zúčastnené strany pod vedením mediátora riešia konflikt vzniknutý z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Mediátor, ako tretia nezávislá a nezaujatá osoba, pomáha obom stranám identifikovať ich záujmy, nabáda ich, aby hľadali spoločné praktické riešenia toho, čo spôsobilo konflikt a pomáha im vyjednávať také riešenia, ktoré uspokojujú obe strany.

➔ **MEDIÁCIA** Najlepší spôsob riešenia spotrebiteľských nárokov. Nahrádza súdne konanie, je vhodný pre menšie prípady:

- oveľa ľahšie
- oveľa rýchlejšie
- a oveľa lacnejšie

Poplatok bežne činí 10% zo sumy sporu. Tieto náklady by mali byť platené spoločne obidvoma stranami.

➔ Pred začiatkom mediačného procesu musíte získať kontakt na mediátora.

Zoznam mediátorov je na webovej stránke Ministerstva spravodlivosti – www.justice.sk

**Porad'te sa v spotrebiteľskej organizácii!!
Poskytneme vám informácie a poradíme ako sa brániť**