

Etický kódex siete ECC-Net

Sieť európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net) pozostáva z 30 centier vo všetkých členských štátoch EÚ, v Nórsku, na Islande a vo Veľkej Británii, ktoré spolupracujú pri mimosúdnom riešení cezhraničných spotrebiteľských sporov. Každé centrum je spolufinancované Európskou komisiou a domovským štátom.

Hlavnou úlohou siete ECC-Net je zvyšovať dôveru spotrebiteľov pri cezhraničnom nakupovaní poskytovaním bezplatných informácií a poradenstva o spotrebiteľských právach, ako aj pomáhať pri riešení cezhraničných sťažností spotrebiteľov.

Sieť európskych spotrebiteľských centier ECC-Net sa zaväzuje posilňovať postavenie spotrebiteľov a umožňuje im plne využívať príležitosti, ktoré ponúka jednotný trh.

Etický kódex siete ECC-Net popisuje služby, ktoré môžete očakávať, a stanovuje štandard služieb, ktoré môžu spotrebiteľia očakávať od kontaktu so sieťou ECC-Net.

Ak sa chcete s nami spojiť, obráťte sa na ESC v krajine vášho pobytu.

ESC Slovensko: www.europkyspotrebiteľ.sk

1. Rozumieme vašim očakávaniam

Sieť ECC-Net sa zaväzuje poskytovať profesionálny servis všetkým spotrebiteľom, ktorí nás kontaktujú, a vynakladať maximálne úsilie, aby poskytované služby zodpovedali vašim potrebám a očakávaniam.

Vykonáme predbežnú analýzu vášho prípadu, či spadá do kompetencie siete ECC-Net, Všetky prípady spotrebiteľov sú včas a presne posudzované zodpovedným členom právneho tímu ECC-Net.

Ak váš prípad nie je v kompetencii siete ECC-Net, poskytneme vám kontaktné údaje príslušného orgánu alebo organizácie, ktorá sa môže zaoberať vašim prípadom. Skontrolujte si prosím v prílohe zoznam problémov vylúčených z pôsobnosti siete ECC-Net.

2. Odpovedáme čo najskôr

Bez ohľadu na to akou formou nás spotrebiteľ kontaktuje (telefón / e-mail / písomne), ECC-Net posúdi váš problém do 14 dní. O akýchkoľvek oneskoreniach spôsobených zvýšeným počtom žiadostí spotrebiteľa informujeme.

3. Poskytujeme poradenstvo a usmerňujeme

Po prvotnom posúdení prípadu dostane spotrebiteľ informácie o svojich právach podľa európskych predpisov, ako aj o dostupných metódach riešenia sporov. Spotrebiteľia sa môžu spoľahnúť na právne poradenstvo a podporu prispôbenú ich situácii.

4. Sprostredkujeme mimosúdne riešenie cezhraničných sporov

V prípade problémov so zahraničným obchodníkom, ECC-Net pomáha vyriešiť cezhraničnú sťažnosť tým, že prípad rieši v mene spotrebiteľa. Na žiadosť spotrebiteľa môže ESC v krajine spotrebiteľa požiadať o pomoc ESC v krajine obchodníka.

Pred predložením veci príslušnému ESC na posúdenie musia byť splnené tieto podmienky:

- spotrebiteľ sa pokúsil písomne kontaktovať obchodníka s cieľom vyriešiť vzniknutý problém;
- spotrebiteľ má odôvodnený nárok, ktorý zohľadňuje platné európske spotrebiteľské právne predpisy.

S cieľom riešenia prípadu môže byť spotrebiteľ vyzvaný, aby predložil príslušnú dokumentáciu.

Po prijatí prípadu spotrebiteľa ESC v krajine obchodníka kontaktuje obchodníka v mene spotrebiteľa. Všetky informácie o postupe v prípade komunikuje so spotrebiteľom ESC v krajine spotrebiteľa.

Sieť ECC-Net nemá donucovaciu právomoc, čiže nemôže obchodníka donútiť, aby sa zúčastnil mimosúdneho riešenia alebo akceptoval navrhované riešenia. V prípade, že obchodník nepreukáže ochotu

mimosúdne vyriešiť spor, bude spotrebiteľ informovaný o alternatívnych metódach riešenia sporu za pomoci orgánov štátnej moci alebo ďalších subjektov na mimosúdne riešenie sporov.

5. Sprostredkovanie sporov subjektom pre mimosúdne riešenie sporov

Jedným z hlavných cieľov ECC-Net je riešenie spotrebiteľských sporov bez potreby súdneho procesu. Ak sa v rámci postupu ECC-Net nedosiahne riešenie, spotrebiteľ dostane informácie o alternatívnom riešení sporov (ARS) a o príslušnom subjekte ARS. V niektorých prípadoch ESC môže postúpiť prípad priamo na subjekty ARS. V tomto prípade ESC sleduje priebeh prípadu a informuje spotrebiteľa o všetkých krokoch. V prípade, že prípad môže postúpiť subjektu ARS len spotrebiteľ, poskytneme kontaktné údaje príslušných subjektov ARS ako aj informácie o tomto postupe.

6. Prínos z dlhodobého hľadiska - pridaná hodnota vášho prípadu pre všetkých spotrebiteľov

Pri poskytovaní pomoci spotrebiteľom v cezhraničných prípadoch, má sieť ECC-Net jedinečnú možnosť vidieť problémy pri nákupe tovaru a služieb v inej krajine EÚ, na Islande, v Nórsku a vo Veľkej Británii. Na základe skúsenosti zhromažďujeme vedomosti, spolupracujeme so štátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie práv spotrebiteľov, vnútroštátnymi a európskymi zainteresovanými stranami a podávame správy a stanoviská k legislatívnym návrhom, ktoré posilňujú ochranu práv spotrebiteľov.

7. Ochrana osobných údajov a súkromia

ECC-Net sa veľmi starostlivo zaoberá ochranou osobných údajov spotrebiteľov. Údaje sa zhromažďujú, uchovávajú a používajú na spracovanie vašej sťažnosti v rámci siete ECC-Net a na ochranu vašich záujmov. Všetky predložené informácie sa budú riešiť v súlade s vnútroštátnym právom upravujúcim ochranu osobných údajov. V niektorých krajinách sú vaše údaje prístupné verejnosti iba na základe

individuálnej žiadosti. Platí to pre všetky údaje, ktoré boli k dispozícii pre ESC Dánsko, ESC Fínsko a ESC Švédsko (Informácie o zásadách prístupu verejnosti k údajom z webovej stránky švédskej vlády). Pri spracovaní osobných údajov ECC-Net potrebuje súhlas spotrebiteľa. Dokument o zásadách ochrany osobných údajov (upravený Európskou komisiou) informuje spotrebiteľa o tom, ako používame osobné údaje, ako aj práva, ktoré má v rozsahu ich používania.

8. Zaujíma nás váš názor

Odozva spotrebiteľov je pre nás veľmi dôležitá. Akékoľvek pochvaly, návrhy alebo sťažnosti nám pomáhajú zlepšiť fungovanie našej siete a spôsob komunikácie so spotrebiteľmi.

Aj keď sme odhodlaní poskytovať služby podľa našich najlepších schopností, môžu sa vyskytnúť problémy. Radi sa budeme zaoberať sťažnosťami od spotrebiteľov, ktorí nie sú spokojní s kvalitou nami poskytovanej služby. V prvom rade by sa sťažnosť mala predložiť osobe, ktorá vedie váš prípad. Ak nie ste spokojní s odpoveďou a chcete podať formálnu písomnú sťažnosť, môžete kontaktovať riaditeľku ESC Mgr. Katarínu Zalaiovú (katarina.zalaiova@mhsr.sk). Prípad sa potom opätovne preskúma z hľadiska merita veci aj spôsobu, akým bol riešený.

ESC Slovensko vám môže tiež poslať dotazník spokojnosti, prostredníctvom ktorého nám môžete dať spätnú väzbu aj návrhy na zlepšenie.

Rozsah pôsobnosti siete ECC-Net

Sieť ECC-Net sa vašim prípadom môže zaoberať:

- Ak sťažnosť pochádza od spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba, ktorá koná na účely mimo jej podnikania, zamestnania a povolania a týka sa obchodníka, ktorý koná v rámci svojho podnikania
- Ak sťažnosť smeruje voči obchodníkovi z iného členského štátu v rámci EÚ, Islandu, Nórska a Veľkej Británie

Sieť ECC-Net vám nevie pomôcť:

- V prípade sťažností, ktoré sa týkajú dvoch fyzických osôb (napríklad nákup tovaru alebo dovolenkového prenájmu medzi dvoma súkromnými osobami)
- V prípade sťažností, ktoré podáva podnikateľ na iný podnikateľský subjekt
- Ak sa sťažnosť týka obchodníka mimo geografického rozsahu siete (Švajčiarsko, USA, Čína, Rusko ...)
- Ak obchodník výslovne odmietol spolupracovať so sieťou ECC-Net
- Ak bol podaný návrh na konanie pred súdom alebo pred subjektom ARS

Pokiaľ máte problém, ktorého riešenie nie je v kompetencii siete ECC-Net zodpovedajúcim spôsobom vás o tom informujeme a poskytneme kontaktné údaje o každom príslušnom orgáne alebo organizácii, ktorá je kompetentná zaoberať sa vašim prípadom.

Môže sa tak stať tiež v prípade

- Ak nemôžeme identifikovať obchodníka (falošné adresy, skrytý registrátor webovej domény ...).
- V prípade podvodu
- Pre špecifické investičné produkty, ako sú napríklad forexové a binárne opcie