Fungovanie európskej platformy na riešenie sporov online

Štatistická správa za rok 2020

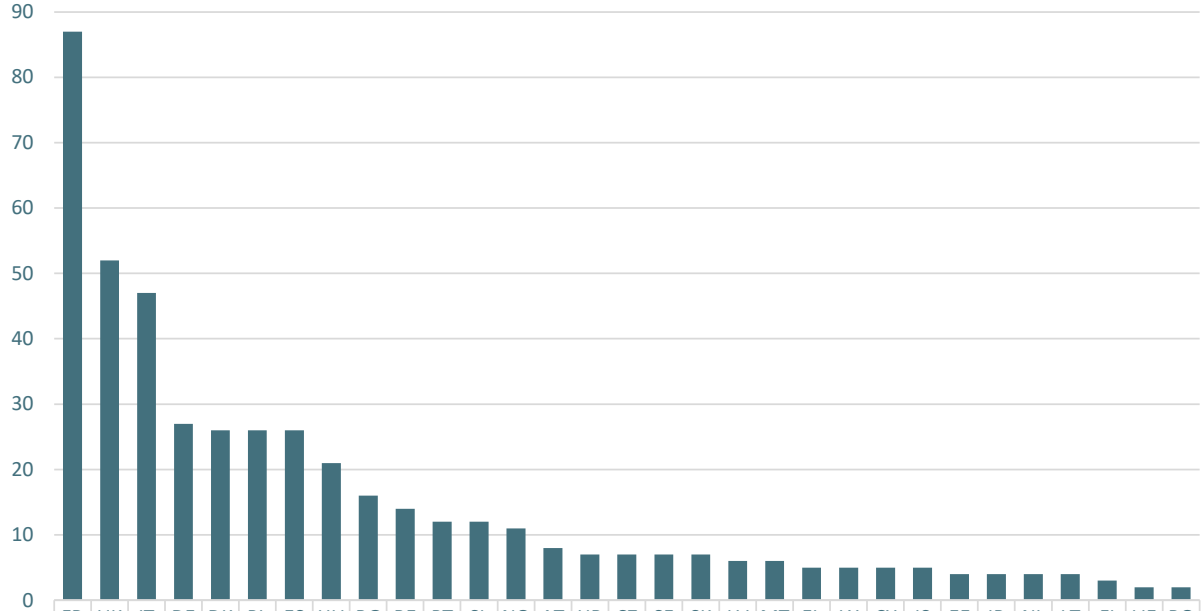
December 2021

V súlade s povinnosťou stanovenou v článku 21 nariadenia o riešení sporov online [(EÚ) č. 524/2013] sa táto správa zameriava na fungovanie európskej platformy na riešenie sporov online (platformy RSO), pokiaľ ide o všetky nové prípady a návštevy, ktoré sa uskutočnili v roku 2020 (ako aj následný vývoj týchto prípadov).

Platforma RSO poskytuje spotrebiteľom jednoduché prostriedky na podanie sťažnosti obchodníkovi v súvislosti s online nákupom. Obsahuje viacjazyčný register 468 orgánov kvalifikovaných na alternatívne riešenie sporov (ARS), ktoré v súčasnosti pôsobia v Únii, Lichtenštajnsku a Nórsku. Zároveň ponúka informácie o iných možnostiach nápravy pre spotrebiteľov.

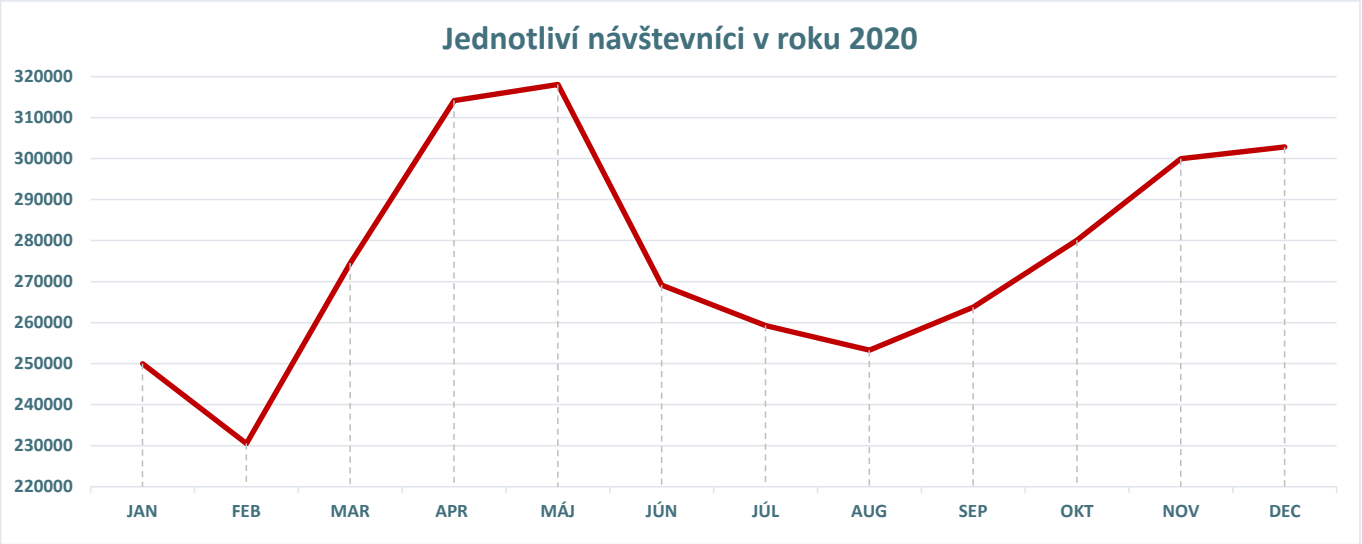
Rok 2020 bol posledným rokom, keď bola platforma RSO sprístupnená na riešenie sporov subjektmi ARS so sídlom v Spojenom kráľovstve a pre spory týkajúce sa spotrebiteľov alebo obchodníkov zo Spojeného kráľovstva.

Počet subjektov ARS uverejnených na platforme RSO
(stav k 31. decembru 2020)

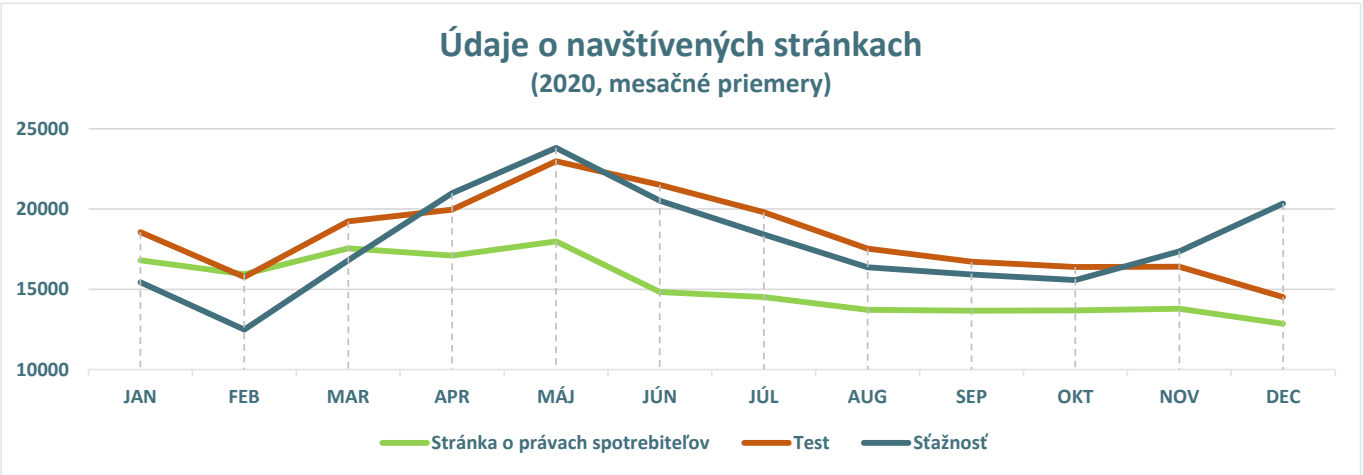


	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	PT	SL	NO	AT	HR	CZ	SE	SK	LV	MT	EL	LX	CY	IS	EE	IR	NL	LT	FI	LIE	RO
Počet subjektov	87	52	47	27	26	26	26	21	16	14	12	12	11	8	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2

Platformu v **roku 2020 navštívilo 3,3 milióna jednotlivých návštevníkov**, čo je v priemere 275 000 jednotlivých návštevníkov mesačne.

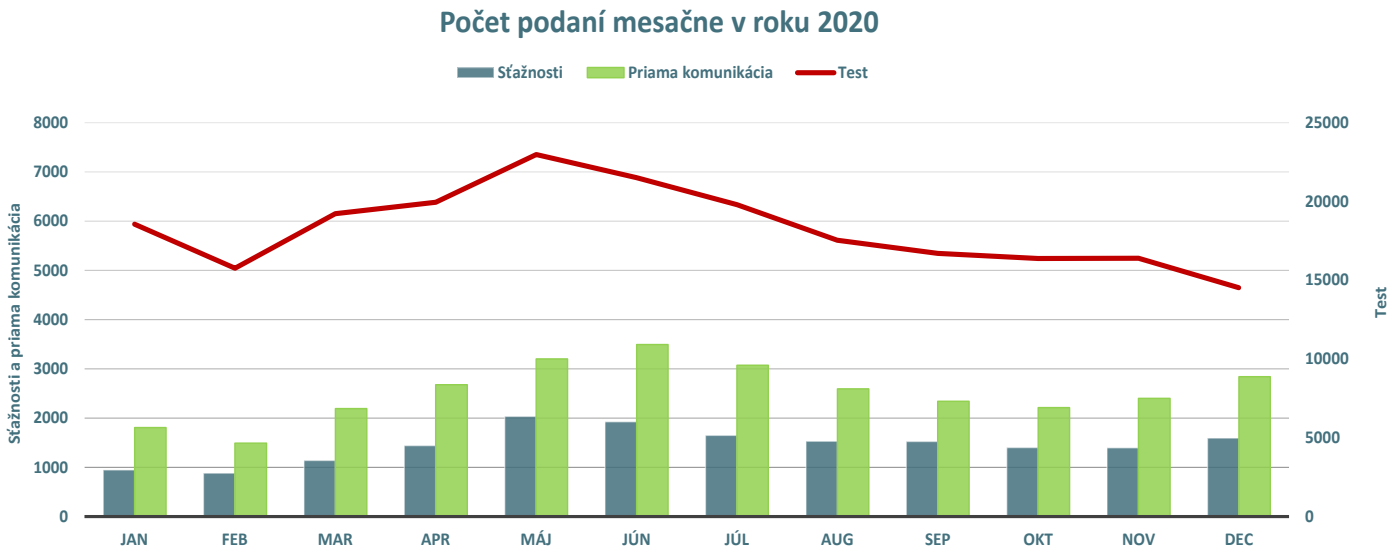


V porovnaní s rokom 2019 (**2,8 milióna** návštev ročne, v priemere 200 000 jednotlivých návštevníkov mesačne) ide teda o výrazný nárast. Najväčší nárast (+ 30 až 40 % v porovnaní s rovnakým mesiacom predchádzajúceho roka) nastal v období od apríla do júna. Zodpovedá prvému mesiacu pandémie COVID-19, keď boli zavedené vnútroštátne opatrenia na obmedzenie pohybu, ktoré viedli k zrušeniu ciest. Spotrebitelia zároveň v oveľa väčšej miere využívali elektronický obchod. Nárast počtu návštevníkov zaznamenaný počas prvých mesiacov pandémie svedčí o tom, že viac návštevníkov hľadá pomoc pri riešení konkrétnych problémov. Funkcia testu zavedená v roku 2019 pomáha spotrebiteľom nájsť nápravné riešenie, ktoré je pre ich konkrétny problém najvhodnejšie: podať sťažnosť na platforme RSO, komunikovať s obchodníkom dvojstranne alebo sa obrátiť priamo na európske spotrebiteľské centrum či subjekt ARS. Počas celého roka zaznamenali najväčší nárast návštevy stránok s testom a formulárom sťažnosti.

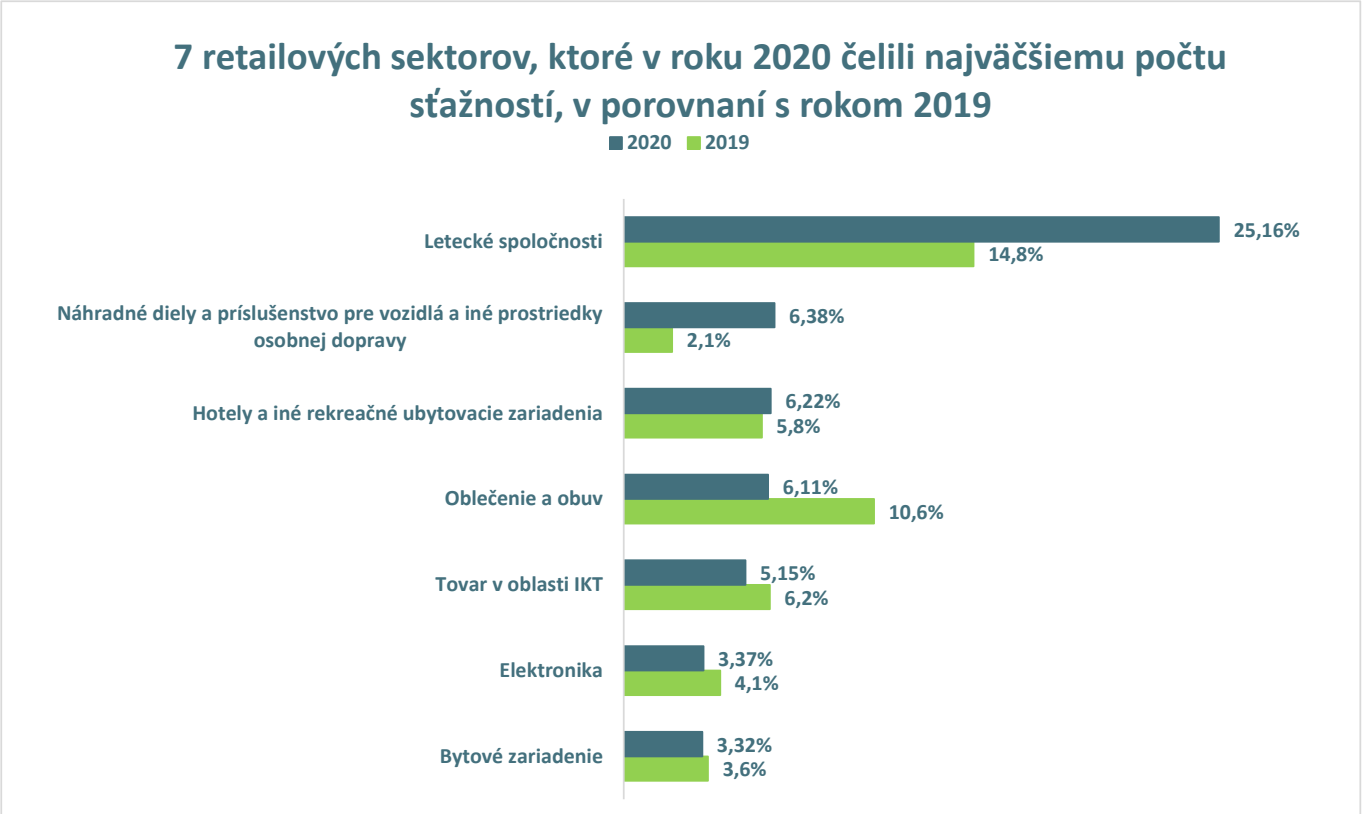


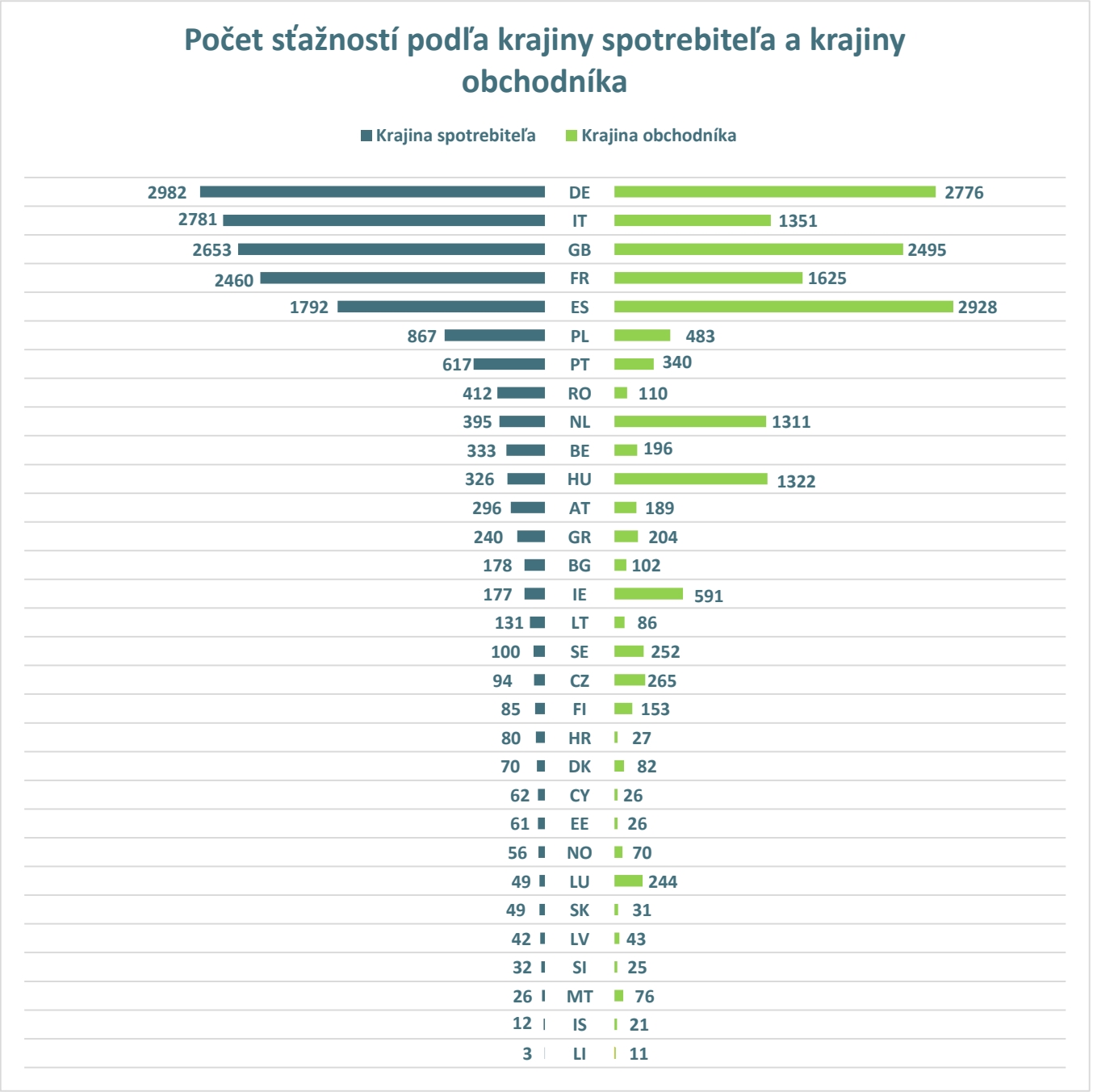
Na konci procesu však dokončenú sťažnosť podala len malá časť návštevníkov (17 461). Ďalších 30 319 návštevníkov podalo žiadosť o priamu komunikáciu, čo je nový modul zavedený v polovici roka 2019: spotrebitelia majú možnosť sprístupniť návrh sťažnosti obchodníkovi skôr, ako ho oficiálne podajú, a pokúsiť sa tak vyriešiť spor priamo.

Aj napriek tomu sa počet podaní v porovnaní s rokom 2019 (od augusta do decembra, keďže priama komunikácia sa zaviedla v júli 2019) zvýšil o 70 % (v prípade tradičných sťažností, ako aj žiadostí o priamu komunikáciu).



Jedna zo štyroch sťažností na platforme RSO sa týkala leteckých spoločností (pravdepodobne v súvislosti so zrušením letov) a výrazne sa zvýšil počet sporov týkajúcich sa náhradných dielov a príslušenstva pre vozidlá. Zdá sa, že 77 % týchto sporov súvisí s konkrétnym problémom, s ktorým sa mnohí spotrebitelia stretávajú v súvislosti s určitým obchodníkom.





Uvedený graf prehľadne ukazuje, že 50 % sťažností na platforme RSO je cezhraničných, keďže niektoré krajiny vykazujú značný rozdiel medzi počtom sťažností podľa krajiny spotrebiteľa a krajiny obchodníka.

Celkovo 89 % sťažností oficiálne podaných na platforme bolo automaticky uzavretých po uplynutí 30-dňovej zákonnej lehoty, keďže obchodník nakoniec súhlasil s prechodom na postup ARS.

K odmietnutiu sťažnosti obchodníkom došlo v 6 % prípadov a 4 % sťažností stiahli spotrebitelia. Na orgán alternatívneho riešenia sporov sa napokon dostalo len 1 % sťažností.

V prieskume všetkých spotrebiteľov, ktorí podali sťažnosť (alebo priamo komunikovali), však 20 % respondentov uviedlo, že ich spor bol vyriešený buď na platforme, alebo mimo nej, a ďalších 19 % odpovedalo, že ešte diskutujú s obchodníkom.

***