



PROJEKT – ADR – Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT – ADR – The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

PROJECT

ADR-The way forward

2022



PROJEKT – ADR – Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT – ADR – The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

Cieľom projektu je zvýšiť informovanosť a zvýšiť dôveru spotrebiteľov v ARS ako lacný a flexibilný spôsob mimosúdneho riešenia sporov, podnietiť obchodníkov, aby používali ARS a dodržiavali ho, zabezpečiť rovnaké podmienky pre obe strany sporu, podporovať používanie spravodlivých digitálnych nástrojov na urýchlenie riešenia sporov na vyváženie prípadov k spokojnosti oboch strán sporu, lepšie zacieliť spotrebiteľov na príslušné ARS a poskytnúť podporu pri podávaní žiadostí o ARS vrátane prispôbenej podpory pre zraniteľných spotrebiteľov. Zjednodušiť postupy ARS, najmä v cezhraničných sporoch, a zefektívniť ich z hľadiska nákladov, napr. prostredníctvom kolektívnych nárokov ARS. Posilniť riadenie, verejné investície, budovanie kapacít subjektov ARS.

Právny rámec európskeho alternatívneho riešenia sporov (ADR) poskytuje nástroj, ktorý spotrebiteľom, ktorí čelia sporu o svojich nákupoch, umožňuje efektívne uplatňovať svoje práva. Hoci náklady a časové investície do súdneho sporu môžu byť odrádzajúce a neformálne nástroje sú nedostatočné, orgány ARS, ktoré sú v súlade so smernicou o ARS, by mali vyriešiť spor do 90 dní bez akýchkoľvek alebo symbolických nákladov pre spotrebiteľov. Celkové využitie je však stále príliš nízke a nie všetci spotrebiteľia v EÚ majú rovnaký úžitok z rôznych krajín EÚ alebo hospodárskych odvetví.

Digitalizácia môže vytvoriť bezproblémové procesy ARS, zlepšiť rýchlosť, prístup a efektívnosť nákladov. Spotrebiteľia si čoraz viac vyberajú online systémy riešenia sporov, ktoré môžu byť plne alebo čiastočne automatizované.

Digitálne riešenia ARS by však mali zohľadňovať potreby všetkých spotrebiteľov (nielen digitálne gramotných) a automatizované procesy by nemali narúšať rovnaké zaobchádzanie, spravodlivosť alebo transparentnosť.



PROJEKT – ADR – Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT – ADR – The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

Pozadie a všeobecné ciele

Alternatívne riešenie sporov (ADR) a online platforma (ODR) poskytujú spotrebiteľom a obchodníkom možnosť riešiť spory mimosúdnu cestou, prostredníctvom nezávislého subjektu ADR. Tento prístup je jednoduchý, rýchly, flexibilný a cenovo dostupný, čo je obzvlášť dôležité pri nízkovalorových sporoch, kde absentuje motivácia na vedenie súdneho konania. Spotrebiteľské ADR môže mať rôznu formu a viesť k záväzným alebo nezáväzným výsledkom, pričom dopĺňa tradičné spôsoby presadzovania práv, ako je súdne konanie alebo verejný dohľad.

Základom tejto politiky je zlepšenie prístupu spotrebiteľov k spravodlivosti, posilnenie dôvery v jednotný trh EÚ a zabezpečenie účinného uplatňovania spotrebiteľských práv v praxi. Rámec ADR bol transponovaný do právnych poriadkov všetkých 27 členských štátov EÚ a podporuje aj cezhraničné riešenie sporov, čo je dôležité v čase narastajúceho online obchodovania a mobility spotrebiteľov.

Zároveň je táto agenda úzko prepojená s víziou EÚ v oblasti zelenej a digitálnej transformácie. Spotrebiteľia musia byť dostatočne informovaní, chránení a pripravení aktívne sa zapojiť do prechodu na udržateľné hospodárstvo, a to bez ohľadu na to, kde sa v EÚ nachádzajú. Účinné mechanizmy ADR a ich propagácia sú preto súčasťou širšieho rámca ochrany spotrebiteľov, odolnosti spoločnosti a podpory inklúzie.

Projekt je v súlade so všeobecnými cieľmi výzvy, ktoré zahŕňajú:

- ☐ zvyšovanie povedomia o ADR a kolektívnych žalobách,
- ☐ zlepšenie prístupu k mimosúdnyh riešeniam,
- ☐ posilnenie spolupráce medzi subjektmi ADR a oprávnenými subjektmi (Qualified Entities) na národnej a európskej úrovni,
- ☐ podporu praktickej dostupnosti ADR mechanizmov pre všetkých spotrebiteľov, vrátane zraniteľných skupín.



PROJEKT – ADR – Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT – ADR – The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

Analýza potrieb a špecifické ciele

Ciele projektu vychádzajú z dôkladnej analýzy potrieb, ktoré boli identifikované v oblasti presadzovania spotrebiteľských práv, najmä v súvislosti s nízkou mierou povedomia o dostupných nástrojoch alternatívneho riešenia sporov (ADR) a kolektívnej ochrany práv spotrebiteľov. V mnohých prípadoch spotrebiteľia nepoznajú svoje možnosti alebo nemajú dostatočnú dôveru v účinnosť a nezávislosť dostupných mechanizmov ADR, prípadne ich vnímajú ako zložité alebo neprístupné. Táto situácia je ešte výraznejšia v prípadoch s nízkou hodnotou nároku a v cezhraničných sporoch, kde existujú dodatočné jazykové, právne a organizačné prekážky.

Projekt sa zameriava na odstránenie týchto bariér prostredníctvom informačných, kapacitných a praktických nástrojov. Cieľom je zároveň reagovať na výzvy, ktoré prináša digitálna transformácia a zvyšujúca sa zložitosť spotrebiteľských zmlúv, najmä v oblasti online nakupovania a digitálnych služieb.

Špecifické ciele projektu:

1. Zvýšiť povedomie spotrebiteľov o možnostiach ADR a kolektívnej ochrany práv prostredníctvom cieľenej informačnej kampane.
2. Zvýšiť kapacitu odborníkov a organizácií pri poskytovaní poradenstva a asistencie v oblasti ADR a kolektívnych nárokov.
3. Zlepšiť praktický prístup k nástrojom ADR, najmä pre zraniteľné a digitálne menej zdatné skupiny obyvateľstva.
4. Podporiť cezhraničnú spoluprácu medzi subjektmi ADR a oprávnenými subjektmi (Qualified Entities) v oblasti výmeny skúseností a harmonizácie postupov.

Všetky ciele sú konkrétne, merateľné, realistické a dosiahnuteľné počas trvania projektu a prispievajú k naplneniu priorít výzvy aj stratégie EÚ pre spotrebiteľov na obdobie 2020 – 2025.



PROJEKT – ADR – Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT – ADR – The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

Komplementarita s inými iniciatívami a inovatívnosť — Európska pridaná hodnota

Navrhovaný projekt nadväzuje na existujúce iniciatívy v oblasti ochrany spotrebiteľov na národnej aj európskej úrovni, pričom zároveň prináša nové riešenia zamerané na identifikované medzery v praktickom uplatňovaní práv spotrebiteľov. Komplementárne pôsobí najmä vo vzťahu k:

- implementácii smernice (EÚ) 2020/1828 o zástupných žalobách, ktorej cieľom je posilniť postavenie kvalifikovaných subjektov a zabezpečiť efektívny prístup spotrebiteľov k spoločnej náprave;
- smernici o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (2013/11/EÚ) a súvisiacej nariadení o online platforme ODR (nariadenie (EÚ) č. 524/2013);
- Novej spotrebiteľskej agende (2020 – 2025), najmä v oblastiach zelenej a digitálnej transformácie, prístupu k náprave a posilňovania zraniteľných skupín;
- národným programom právnej pomoci a vzdelávania v oblasti spotrebiteľských práv

Projekt prispieva k synergii s inými iniciatívami tým, že zviditeľňuje možnosti ADR a kolektívnych žalôb a zároveň ponúka konkrétne výstupy (napr. vzdelávacie nástroje, sprievodné materiály pre spotrebiteľov, metodické návody pre kvalifikované subjekty a subjektov ADR), ktoré môžu byť využité aj mimo Slovenskej republiky.



PROJEKT – ADR – Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT – ADR – The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)

Inovatívnosť projektu:

- Projekt využíva digitálne riešenia zamerané na prepojenie medzi poradenstvom, ADR a kolektívnymi nápravami v jednoduchom, spotrebiteľsky orientovanom formáte.
- Vyvíja alebo prispôbuje nástroje, ktoré zohľadňujú potreby menej aktívnych a digitálne znevýhodnených spotrebiteľov (napr. seniorov alebo ľudí so zníženou prístupnosťou k digitálnym službám).
- Posilňuje interaktívnu cezhraničnú spoluprácu medzi subjektmi ADR a kvalifikovanými subjektmi prostredníctvom výmeny poznatkov, spoločných workshopov a zdieľania dobrých praktík.

Európska pridaná hodnota:

- Projekt posilňuje konzistentnú implementáciu európskej legislatívy v oblasti ADR a kolektívnych nápravných mechanizmov v Slovenskej republike, čím prispieva k súdržnosti medzi členskými štátmi.
- Prispieva k zlepšeniu ochrany spotrebiteľov v cezhraničných situáciách, ktoré si vyžadujú európsky prístup.
- Výsledky projektu budú replikovateľné a prenosné do iných členských štátov, najmä tých s podobnými výzvami v oblasti povedomia a praktickej implementácie spotrebiteľských mechanizmov.

Projekt teda nielen dopĺňa existujúce nástroje, ale zároveň ich rozširuje o inovatívne prvky a praktické riešenia, ktoré majú široký dosah na úrovni EÚ a prispievajú k zlepšeniu vymožitelnosti práv spotrebiteľov v celej Únii.