

PROJEKT

**Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie
spotrebiteľských sporov
2022**

**Projekt podporený Ministerstvom hospodárstva SR
dotáciou vo výške 17180,66 €**



**MINISTERSTVO
HOSPODÁRSTVA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Cieľ projektu:

Zabezpečiť odborné, dostupné a bezplatné právne poradenstvo pre spotrebiteľov, riešiť spotrebiteľské otázky, podnety a spory (s dôrazom na alternatívne a mimosúdne riešenie), zvyšovať informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov, najmä zraniteľných skupín.

Kľúčové aktivity:

- Bezplatné spotrebiteľské poradenstvo
- Mimosúdne a alternatívne riešenie sporov (MRS, ARS)
- Vzdelávanie a zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov a obchodníkov
- Monitoring nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok
- Podpora kolektívneho presadzovania práv a spolupráca s občianskymi iniciatívami.

Význam a prínos projektu

- Poskytuje účinný a overený systém právnej ochrany spotrebiteľov s dôrazom na praktickú pomoc.
- Zvyšuje finančnú a právnu gramotnosť obyvateľstva – obzvlášť v krízových obdobiach (pandémia, inflácia).
- Umožňuje kvalifikované rozhodovanie spotrebiteľov a posilňuje ich odolnosť voči nekalým praktikám.
- Znižuje náklady na riešenie sporov pre verejnú správu – alternatívne riešenie je rýchlejšie, efektívnejšie a menej nákladné ako súdne konania.
- Prispeje k očiste trhu od nepoctivých obchodníkov, čím zvyšuje dôveru spotrebiteľov v právny štát.
- Za roky 2016 – 2021 bolo poskytnuté poradenstvo viac ako 9 900 spotrebiteľom, pričom hodnota získaná v ich prospech presiahla 1,18 mil. EUR.

Udržateľnosť projektu

- Projekt má dlhodobý charakter – aktivity sú súčasťou vízie AVES od roku 2016 a budú pokračovať aj po skončení projektu.
- Výstupy a metodiky sú prenosné a využiteľné v ďalších obdobiach.
- Projekt je postavený na viaczdrojovom financovaní (členské príspevky, dary, sponzoring, verejné financie).
- Vysoká odborná úroveň, stabilný tím, funkčná sieť poradcov a podporné inštitúcie vytvárajú základ pre ďalší rozvoj.
- Predpokladá sa zapojenie do nového programu EÚ pre spotrebiteľov: „Posilnenie odolnosti spotrebiteľov v záujme udržateľnej obnovy“.

Národný význam

- Projekt prispieva k plneniu cieľov národnej spotrebiteľskej politiky.
- Posilňuje ochranu zraniteľných skupín (seniori, osoby so ZP, sociálne slabší).
- Funguje ako podpora štátu pri presadzovaní zákonov a znižuje tlak na justičný systém.
- Vytvára inštitucionálne zázemie (kontaktné miesta, poradne, komunitné centrá).

Medzinárodný význam

- Projekt je plne v súlade s právom EÚ – najmä so smernicami 2013/11/EÚ (o ARS) a 2020/1828/EÚ (o kolektívnych žalobách).
- Zvyšuje mieru uplatňovania práv spotrebiteľov v rámci jednotného digitálneho trhu.
- Prispieva k zblížovaniu spotrebiteľských štandardov v EÚ – možný model dobrej praxe.
- Očakáva sa zapojenie do európskych iniciatív v rámci nového spotrebiteľského programu EK.

Národný a medzinárodný význam

Na národnej úrovni projekt významne prispieva k rozvoju spotrebiteľskej politiky v Slovenskej republike:

- Posilňuje právne vedomie a sebavedomie spotrebiteľov.
- Pomáha vytvárať precedensy a praktické návody pre uplatňovanie práv podľa zákonov SR.
- Dopĺňa činnosť verejných inštitúcií v oblasti riešenia sporov (napr. SOI, ARS subjekty).

Na medzinárodnej úrovni:

- Projekt je v súlade s cieľmi Európskej komisie na podporu alternatívneho riešenia sporov a kolektívnej ochrany spotrebiteľských práv.
- Reflektuje požiadavky a normy vyplývajúce zo smerníc EÚ (napr. 2013/11/EÚ o ARS, 2020/1828/EÚ o kolektívnych žalobách).
- Môže slúžiť ako model dobrej praxe pre iné krajiny, ktoré riešia problém nedostatočného prístupu spotrebiteľov k právnej pomoci.

Projekt tiež posilňuje jednotný digitálny trh, transparentnosť a právnu istotu v cezhraničných spotrebiteľských vzťahoch.