



PROJECT

ADR_ODR-CONSUMER PROTECTION SYSTEM

2023 / 2024



Cieľ projektu:

Projekt má za cieľ:

- Zjednodušiť prístup spotrebiteľov k efektívnym nástrojom alternatívneho riešenia sporov (ADR) v súlade so smernicou 2013/11/EÚ.
- Chrániť zraniteľných spotrebiteľov a posilniť ich dôveru v ADR.
- Zaviesť digitálne nástroje vrátane umelej inteligencie pre efektívnejšie rozhodovanie v ADR.
- Vytvoriť prepojené siete ADR subjektov na národnej aj medzinárodnej úrovni.
- Zlepšiť komunikáciu a transparentnosť medzi stranami sporu, vrátane prípadov cezhraničných.

OČAKÁVANÉ VÝSLEDKY

Krátkodobé

- Zavedenie dvoch AI nástrojov pre ADR
- Riešenie 20 prípadov v testovacom režime
- Zvýšenie povedomia medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi

Strednodobé

- Zlepšenie prevádzkovej kapacity AVES ako ADR subjektu
- Zlepšená digitalizácia procesu ADR v SR
- Zdieľanie know-how s ADR subjektmi v EÚ

Dlhodobé

- Zvýšenie dôvery spotrebiteľov v ADR
- Silnejšia vymožitelnosť práv v digitálnom priestore
- Možnosť transferu výstupov do iných členských štátov EÚ.



Cieľové skupiny:

- Spotrebitelia (najmä zraniteľní a cezhraniční)
- Obchodníci
- Spotrebiteľské organizácie
- Subjekty ADR
- Tvorcovia politik.



VÝZNAM A PRÍNOS PROJEKTU

- Národný prínos: zvýšenie účinnosti ADR, odbúranie nedôvery, zrýchlenie konania, odbremenenie súdov
- Medzinárodný prínos: transfer technológií a skúseností do iných krajín EÚ, podpora cezhraničného riešenia sporov
- Inovácia: využitie umelej inteligencie na automatizáciu činností ako preklady, klasifikácia sťažností, generovanie výstupov



Udržateľnosť projektu:

- Projekt vytvorí dlhodobu použiteľnú know-how a digitálne nástroje.
- Výstupy budú dostupné aj po skončení financovania z vlastných zdrojov AVES.
- Nástroje budú aplikovateľné v iných ADR subjektoch, čo zvyšuje multiplikačný efekt.
- Odborníci zapojení do projektu budú pokračovať v jeho udržiavaní