

PROJEKT

**POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM A MIMOSÚDNE RIEŠENIE
SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV**

2023

**PROJEKT PODPORENÝ MINISTERSTVOM HOSPODÁRSTVA SR
DOTÁCIOU VO VÝŠKE 9 900,00 €**

Hlavný cieľ projektu:

Zabezpečiť efektívnu, dostupnú a odbornú pomoc spotrebiteľom pri presadzovaní ich práv – najmä formou bezplatného právneho poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v súlade s legislatívou SR a EÚ, a zvyšovať právne povedomie spotrebiteľov i predajcov.

Špecifické ciele:

- Poskytovať poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských otázok, podnetov a sporov.
- Zlepšiť vymožitelnosť práv spotrebiteľov prostredníctvom ARS, MRS a občianskoprávných konaní.
- Vzdelávať spotrebiteľov a predajcov o ich právach a povinnostiach.
- Podporiť zapojenie občianskych združení, komunitných centier a ďalších aktérov do ochrany spotrebiteľov.

Cieľové skupiny:

- Bežní spotrebiteľia vo všetkých regiónoch SR
- Zraniteľné skupiny: dôchodcovia, osoby so zdravotným znevýhodnením, sociálne znevýhodnené domácnosti
- Predajcovia, ktorí majú záujem zosúladiť svoju prax s právnymi predpismi
- Odborná a laická verejnosť, občianske združenia a komunitné centrá

Hlavné aktivity:

- Bezplatné poradenstvo: Riešenie otázok a podnetov vrátane reklamácií, odstúpení od zmluvy a nekalých praktík.
- Mimosúdne riešenie sporov (MRS, ARS): Odborné zastupovanie v sporoch s obchodníkmi.
- Zvyšovanie právneho povedomia: Informovanie o právach spotrebiteľov a možnostiach právnej ochrany.
- Spolupráca s občianskymi združeniami: Posilňovanie siete pomoci pre zraniteľných spotrebiteľov.

Legislatívny rámec projektu:

- Občiansky zákonník
- Zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z.
- Zákon o spotrebiteľských úveroch, zákon o úveroch na bývanie
- Zákon o nekalých obchodných praktikách a o nekalej súťaži (Obchodný zákonník)

Silné stránky projektu:

- Skúsený odborný tím s vysokou právnou erudíciou
- Tradícia a stabilita v oblasti spotrebiteľskej ochrany
- Dostupnosť služieb pre celé územie SR
- Fungujúca sieť poradcov a spolupráca s MVO a komunitami
- Merateľné výsledky a preukázaná efektivita pomoci

Riziká a slabé stránky:

- Obmedzený rozpočet – bráni širšiemu náboru odborníkov a rozsahu služieb
- Komplexná administratíva a náročnosť vedenia evidencií
- Neochota obchodníkov zosúladiť prax s legislatívou
- Riziko legislatívnych zmien počas trvania projektu

Tento projekt systematicky posilňuje postavenie spotrebiteľa v trhovom prostredí a prináša konkrétne výsledky v oblasti vymožiteľnosti práv, poradenstva a osvedy. Jeho úlohou je byť oporou najmä tým spotrebiteľom, ktorí čelia agresívnym obchodným praktikám, nespravodlivým zmluvným podmienkam a ktorí bez pomoci nevedia uplatniť svoje práva.

Význam a prínos projektu

Projekt predstavuje dôležitý nástroj na ochranu práv spotrebiteľov, najmä tých, ktorí si ich nedokážu účinne uplatniť z dôvodu nedostatku právnych vedomostí, zručností alebo finančných prostriedkov. Význam projektu spočíva najmä v:

- Zvýšení prístupu k spravodlivosti: Bezplatné poradenstvo a pomoc pri riešení sporov umožňuje spotrebiteľom brániť sa voči nekalým praktikám, čo by inak nebolo možné z dôvodu bariér (nákladových, jazykových, sociálnych).
- Posilnení dôvery spotrebiteľov v právny štát a verejné inštitúcie: Efektívne uplatňovanie práv v praxi zvyšuje vnímanie právnej istoty.
- Zlepšení trhového prostredia: Vzdelávanie obchodníkov o povinnostiach voči spotrebiteľom podporuje férové podnikanie, čím sa znižuje počet konfliktov a zvyšuje sa spokojnosť zákazníkov.
- Praktickom uplatnení legislatívy SR a EÚ: Projekt efektívne prenáša normatívnu ochranu spotrebiteľa do reálneho života a slúži ako opora pre ďalšie legislatívne a systémové zmeny.

Udržateľnosť projektu

Projekt je navrhnutý tak, aby bol dlhodobou udržateľný, a to z hľadiska organizačného, odborného aj technologického:

- Zavedená infraštruktúra: Existujúca sieť poradenských centier a databáz umožňuje kontinuálne poskytovanie služieb.
- Odborné capacity: Projekt využíva skúsený tím odborníkov, ktorý sa dlhodobo venuje ochrane spotrebiteľa.
- Metodická základňa: Vypracované metodiky a postupy riešenia sporov sú prenositeľné a replikovateľné v budúcich obdobiach.
- Spolupráca s komunitnými a mimovládnyimi organizáciami: Posilňuje prepojenie na terén a podporuje integrovaný model pomoci.
- Multiplikačný efekt: Informovanie spotrebiteľov a obchodníkov znižuje budúci výskyt sporov, čím sa šetria verejné zdroje aj súdne capacity.
- Dlhodobý zámer združenia AVES je rozvíjať poradenské aktivity systematicky a usilovať sa o stabilné financovanie prostredníctvom verejných zdrojov, grantových programov EÚ a partnerstiev s ďalšími subjektmi.

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.