

PROJEKT

**Centrum ARS a poradenstvo pre spotrebiteľov
2024**

**Projekt podporený Ministerstvom hospodárstva SR
dotáciou vo výške 15 787,00 €**

Cieľ projektu

Cieľom projektu je poskytovať bezplatné, odborné a dostupné poradenstvo v oblasti ochrany spotrebiteľov a riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnu cestou, vrátane alternatívneho riešenia sporov (ARS), so zameraním na zraniteľné skupiny spotrebiteľov v celej Slovenskej republike.

Hlavné aktivity projektu:

1. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) a cezhraničné spory (ADR)
2. Poskytovanie odborného zastupovania a vedenie postupov pred subjektmi ARS/ADR. Mimosúdne riešenie sporov (MRS)
3. Priama komunikácia s obchodníkmi s cieľom uzavrieť dohodu o náprave v prospech spotrebiteľa.
4. Poradenstvo a vybavovanie otázok a podnetov spotrebiteľov
5. Poskytovanie informácií, pomoc s reklamáciami, analýza zmlúv a riešenie individuálnych i opakujúcich sa problémov.

Cieľové skupiny:

Spotrebitelia – najmä zraniteľní: dôchodcovia, zdravotne znevýhodnení, mladí, Rómovia, odídenci z Ukrajiny.

Obchodníci – motivácia k rešpektovaniu právnych predpisov a využívaniu ARS.

Odborná verejnosť – podpora legislatívnych zmien a riešenie systémových problémov.

Inovatívne systémové opatrenia:

- Metodika kolektívnych žalôb v zastúpení – záväzný postup pre oprávnené subjekty podľa zákona č. 261/2023 Z.z.
- Metodika práce poradcu, kontaktnej a poverenej osoby – šandardizácia individuálneho poradenstva a ARS/MRS.
- Metodika online riešenia sporov – elektronické nástroje a formuláre pre efektívne riešenie spotrebiteľských podnetov cez internet.
- Ochrana spotrebiteľa v digitálnom prostredí a pri využívaní umelej inteligencie – zameranie na férové zmluvy, bezpečné produkty a zodpovednosť online platforiem.

Výsledky a očakávaný dopad:

- Zvýšenie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov.
- Zlepšenie dostupnosti kvalitných poradenských a ARS služieb. Vyššia vymožitelnosť práv – v roku 2023 dosiahnutá návratnosť 3 586 702,30 € v prospech spotrebiteľov.
- Vytvorenie trvalo využiteľných metodík a elektronických nástrojov.
- Zvýšenie dôvery v mimosúdne mechanizmy a právny štát.

Silné stránky projektu:

- Široká sieť odborníkov a spolupráca so subjektmi doma i v zahraničí.
- Tradícia, odbornosť, profesionalita a inovatívnosť AVES.
- Reálna vymožitelnosť práv a aktívne využívanie ARS/MRS mechanizmov.
- Dôraz na spotrebiteľov, ktorí sú v nevýhodnom postavení.

Riziká a slabé stránky:

Nedostatok finančných zdrojov na rozšírenie činností.

Nízka angažovanosť niektorých obchodníkov.

Riziko zmien legislatívy počas implementácie.

Obmedzené možnosti náboru ďalších kvalifikovaných poradcov.