

HODNOTIACA SPRÁVA PRÍPRAVNEJ FÁZY I. SPOTREBITEĽSKÉHO ADR SUMMITU ORGANIZOVANÉHO VRÁMCI PROJEKTU

PROJEKT: ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV ATRAKTÍVNE PRE SPOTREBITEĽOV - PROSPEŠNÉ PRE PREDAJCOV

Obsah správy :

1. Úvodné informácie
2. Termín a miesto konania podujatia
3. Informácie organizačného – technického charakteru
4. Informácie o štruktúre a počte účastníkov
5. Program podujatia
6. Očakávané výstupy
7. Záver správy

Ad 1) Úvodné informácie

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad (v ďalšom texte len ako „SOS“) začala dňa 01.06.2024 s realizáciou projektu s názvom: Alternatívne riešenie sporov ADR – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov. Doba trvania projektu je 18 mesiacov.

Hlavným cieľom projektu je zviditeľniť, zatraktívniť a lepšie oboznámiť rôzne cieľové skupiny so systémom alternatívneho riešenia sporov.

Parciálnym cieľom projektu je organizácia I. Spotrebiteľského ADR Summitu (v ďalšom texte ako „podujatie“) v histórii Slovenska, prostredníctvom ktorého chce SOS zvýšiť povedomie o možnostiach mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku, a v záujme naplnenia jeho aplikačného potenciálu aj inšpirovať národné authority a odbornú verejnosť na Slovensku príkladmi dobrej praxe mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov z iných krajín EÚ. Snahou projektového tímu pri organizácii podujatia je vytvoriť priestor pre prezentáciu osvedčených postupov rôznych metód ADR (mediácia, arbitráž, zmierovacie rady, konciliácia) pri riešení spotrebiteľských sporov z úrovne rozličných subjektov ADR pôsobiach v rôznych krajinách EÚ, podporiť medzinárodnú spoluprácu a výmenu skúseností s funkčnosťou, efektivitou a podporou systémov ADR v spotrebiteľských sporoch v rôznych krajinách EÚ, a spustiť na Slovensku odbornú diskusiu o mieste, funkčnosti a správnom systémovom nastavení spotrebiteľského ADR, v rámci politiky zameranej na ochranu spotrebiteľov a zlepšenie ich prístupu k spravodlivosti.

S ohľadom na uvedené je ústrednou témou Spotrebiteľského summitu spotrebiteľské ADR (*Alternative Dispute Resolution for consumer disputes*). Hlavným cieľom summitu je zmapovať, zviditeľniť a zatraktívniť existujúce postupy a metódy mimosúdneho riešenia sporov, aplikovateľné pre oblasť spotrebiteľských sporov na Slovensku.



Podujatie je určené najmä pre pozvaných domácich a zahraničných zástupcov národných autorít, ako aj ďalšie subjekty pôsobiace v oblasti ochrany spotrebiteľov a spotrebiteľského ADR. Podujatie je tiež prístupné aj širšej odbornej verejnosti, najmä z radov spotrebiteľských združení a profesionálov pôsobiacich v oblasti ADR a presadzovania práv spotrebiteľov, ktorým bola pozvánka na podujatie tiež distribuovaná.

Prečo sme sa rozhodli organizovať I. Spotrebiteľský summit:

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority EÚ, a jedným z nástrojov, ako ju zabezpečiť, je funkčný a efektívny systém alternatívneho/mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Využívanie mimosúdnych nástrojov pri riešení spotrebiteľských sporov je na Slovensku v praxi stále nízke. Nedostatok záujmu spotrebiteľov, obchodníkov aj odbornej verejnosti môže byť následkom neexistujúcej zvykovej tradície, aj slabej informovanosti.

Slovenská legislatíva v súčasnosti spotrebiteľom umožňuje spotrebiteľské spory riešiť mimosúdne za pomoci spotrebiteľského združenia, subjektu ARS alebo mediátora. Jednotlivé oblasti spotrebiteľskej ochrany dozorujú či presadzujú rôzne authority a orgány štátnej a verejnej správy. Problematiku spotrebiteľskej ochrany legislatívne pokrýva sedem rôznych ministerstiev. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je teda na prvý pohľad veľmi komplexná problematika s veľmi „jednoduchým“ cieľom: poskytnúť spotrebiteľovi jednoduché, rýchle a ideálne bezplatné riešenie sporu s obchodníkom.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov sa ako spotrebiteľské združenie mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov venuje od roku 2012. V prospech spotrebiteľov sa mimosúdnou cestou doteraz podarilo zachrániť viac ako 800 000 eur. No kým európskym trendom je postavenie spotrebiteľov v rámci legislatívy a kľúčových politík ďalej posilňovať, na Slovensku stále nie je potenciál efektívnej spotrebiteľskej ochrany rozvinutý dostatočne.

Od 1. júla 2024 zároveň na Slovensku platí nový zákon na ochranu spotrebiteľa, ktorý výrazne mení napríklad podstatu a proces reklamačného konania, aj pravidlá ochrany spotrebiteľov v digitálnom prostredí a na energetickom trhu, čoho dôsledkom môže byť aj zvýšený počet spotrebiteľských sporov.

Systém ochrany spotrebiteľov je aktívny organizmus, ktorý sa rýchlo vyvíja a mení tak na európskej, ako aj slovenskej úrovni. Kľúčovými stakeholdermi sú v ňom najmä spotrebiteľia, authority a obchodníci, preto sme sa pre nich rozhodli vytvoriť platformu na výmenu skúseností a pozitívnych príkladov fungovania spotrebiteľského ADR v podobe I. spotrebiteľského samitu na Slovensku. Zároveň by sme tým radi vytvorili dlhodobejšiu tradíciu, kde si každý rok odborníci i nadšenci z rôznych oblastí spotrebiteľskej ochrany budú môcť vymeniť svoje poznatky a skúsenosti.

Čomu sa budeme venovať?

Zástupca Generálneho riaditeľstva Európskej komisie pre spravodlivosť a spotrebiteľov nás oboznámi s pohľadom Európskej komisie na súčasné využitie a úspešnosť ADR v spotrebiteľských sporoch.

Plánovaný je príspevok zástupcu Ministerstva hospodárstva SR, ktorý by mal účastníkom sprostredkovať slovenskú skúsenosť so systémom alternatívneho riešenia sporov z pohľadu ministerstva.



Zástupca Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC sa vo svojom príspevku zameria na hlavné výzvy, ktorým v súčasnosti čelia spotrebiteľské organizácie v oblasti ADR.

Zástupkyňa SOS poskytne prehľad existujúcich systémov ADR spotrebiteľských sporov a relevantnej legislatívny na Slovensku, objasní ich fungovanie ako aj výhody či nedostatky .

Osvedčené postupy, skúsenosti a názory na funkčnosť a efektivitu ADR v spotrebiteľských sporoch preskúmate v dvoch panelových diskusiách. Prvá, medzinárodná panelová diskusia, vytvorí priestor na preskúmanie rôznych postupov a príkladov dobrej praxe mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov (mediácia, arbitráž, zmierovacie rady, odklony na ADR v súdnej praxi), v štyroch krajinách EÚ (Chorvátsko, Lotyšsko, Rakúsko a Poľsko). Táto diskusia bude vedená aj so zástupcami subjektov ADR a súdov.

Druhá, národná panelová diskusia bude zameraná na otvorenie odbornej diskusie zameranej na efektívne začlenenie spotrebiteľského ADR do systému presadzovania spotrebiteľského práva a politiky zamerané na zlepšenie prístupu spotrebiteľov k spravodlivosti. Táto diskusia bude vedená so zástupcami národných autorít zodpovedných za rezort spravodlivosti a ochrany spotrebiteľa, ako aj zástupcami NBS a subjektov obchodníkov z oblasti finančných aj nefinančných služieb.

Napokon sa vďaka dvom zahraničným rečníkom oboznámime s novými výzvami a trendmi v oblasti presadzovania spotrebiteľských práv cez optiku teórie a následne aj praxe. O možnostiach orgánov na ochranu spotrebiteľa v systéme mimosúdneho riešenia sporov v kontexte EÚ legislatívy a premostení systémov ADR - CPC - RAD sa dozvieme z prezentácie odborníka pôsobiaceho na akademickej pôde v Belgicku. Následne nás skúsenosťami pri dohlade nad právami spotrebiteľov v digitálnom prostredí prevedie zástupkyňa lotyšskej autority na ochranu spotrebiteľa.

Na záver podujatia SOS odprezentuje aj Kódex dobrej praxe pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia sporov (ADR) v spotrebiteľských veciach, spracovaný pre všetkých obchodníkov, ktorí sú fanúšikmi ADR postupov pri riešení spotrebiteľských sťažností a sporov. Tento Kódex bude po ukončení podujatia zverejnený na stránke SOS. Všetci obchodníci, ktorí zdieľajú hodnoty férového a priateľského prístupu k spotrebiteľom a dobrovoľne uprednostňujú ADR postupy pri riešení spotrebiteľských sporov, budú mať možnosť sa k tomuto kódexu dobrovoľne prihlásiť, za čo im bude zo strany SOS udelená virtuálna ADR PLAKETA ÚSTRETOVOSTI OBCHODNÍKA. O udelení plakety konkrétnemu obchodníkovi bude široká spotrebiteľská verejnosť informovaná prostredníctvom komunikačných kanálov SOS a označenie, resp. logo obchodníka, bude zverejnené v osobitnej sekcii zriadenej na tento účet na webovom sídle SOS. Veríme, že táto aktivita prispeje k zvýšeniu povedomia širokej verejnosti o možnostiach spotrebiteľského ADR, ako aj k stotožneniu sa časti obchodníkov s hodnotami pro spotrebiteľského prístupu a priateľského riešenia spotrebiteľských sporov. Zároveň, z pohľadu spotrebiteľa môže skutočnosť, že obchodník sa prihlásil k danému Kódexu a je držiteľom ADR plakety ústretovosti viesť k zvýšeniu dôvery v daného obchodníka.

Ad 2) Termín a miesto konania podujatia

Termín konania podujatia: 24.10.2024 a 25.10.2024

Miesto konania podujatia: Hotel Slovan, Tatranská Lomnica 46, 059 60 Vysoké Tatry - Tatranská Lomnica



Ad 3) Informácie organizačno - technického charakteru

Podujatie bude prebiehať hybridnou formou, prezenčne v priestoroch kongresovej sály hotela a zároveň v online formáte, prostredníctvom streamovacej aplikácie platformy ZOOM.

Kongresová sála hotela je zabezpečená formou prenájmu, maximálna kapacita sály je 100 miest, s možnosťou variovať ďalšie typy kongresového sedenia. Ide o prémiový, klimatizovaný priestor. Kongresová sála je vybavená premietacím plátnom, dataprojektorom, wifi, aj rečníckym pultom.

Podujatie bude prebiehať v slovenskom a anglickom jazyku. Počas celého podujatia bude zabezpečené simultánne tlmočenie pre všetkých účastníkov, ktorí budú mať o tlmočenie záujem (v offline aj online formáte) do obchod jazykov.

Tlmočnicke služby, aj komplexné vybavenie nevyhnutného tlmočnickeho zariadenia a techniky (tlmočnicia kabínka, slúchadlá a pod.) sú zabezpečené dodávateľským spôsobom (tlmočnicke služby, prenájom techniky).

SOS rezervovala pre všetkých pozvaných hostí a aktívnych účastníkov podujatia (panelistov) izby priamo v hoteli Slovan. Pre všetkých účastníkov podujatia (aktívnych aj pasívnych) je počas podujatia zabezpečená strava a občerstvenie.

So všetkými rečníkmi je SOS priebežne v kontakte; boli s nimi odkomunikované záležitosti týkajúce sa prepravy a koordinácie ich príchodu na miesto konania podujatia, najmä vo vzťahu k zahraničným rečníkom.

Ad 4) Informácie o štruktúre a počte potvrdených účastníkov

Za účelom úspešnej koordinácie úloh spojených s organizáciou podujatia sa projektový tím stretával pravidelne na stretnutiach uskutočňovaných online formou, aj osobne. Organizácia podujatia v rámci hodnotenej prípravnej fázy prebehla podľa plánu a bez výrazných komplikácií.

Na podujatie boli v prvom kole pozvaní zástupcovia EÚ a národných autorít v oblasti ochrany a presadzovania práv spotrebiteľov (zástupca EK, zástupcovia Ministerstva hospodárstva SR, Ministerstva spravodlivosti SR, zástupcovia Národnej banky Slovenska, Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenskej obchodnej inšpekcie, Centier právnej pomoci), zástupcovia rôznych spotrebiteľských ADR subjektov a súdov z viacerých krajín (Rakúsko, Lotyšsko, Chorvátsko, Poľsko), zástupcovia Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC, odborník z akademického prostredia (Belgicko) a zahraničného národného orgánu ochrany a presadzovania práv spotrebiteľov (Lotyšsko), aj zástupcovia slovenských subjektov ARS, mediátorov a obchodníkov.



Výber pozvaných účastníkov v maximálnej miere zohľadňoval možnosť zdieľať odborné znalosti, osvedčené postupy a odporúčania medzi rôznymi zástupcami rôznych subjektov ADR z rôznych členských štátov EÚ, ktoré pri riešení spotrebiteľských sporov využívajú rôzne ADR postupy, so slovenskými zainteresovanými stranami.

Z oslovených pozvaných rečníkov nám účasť na podujatí doteraz záväzne v pozícii aktívnych účastníkov – prezentujúcich resp. panelistov potvrdilo celkovo 14 účastníkov, z toho 2 rečníci vystúpia na podujatí prostredníctvom online prenosu (zástupca EK, zástupca BEUC), a 12 rečníkov vystúpi na podujatí prezenčnou formou v rámci panelových diskusií, z toho 6 rečníkov je zo zahraničia (Rakúsko, Chorvátsko, Lotyšsko, Poľsko, Belgicko) a 6 rečníkov je zo Slovenska.

Po ustálení zoznamu prezentujúcich a panelistov boli pozvánky na podujatie obsahujúce program podujatia rozposlané širšej verejnosti.

Celkový počet účastníkov, ktorí potvrdili svoju účasť na podujatí aktívnou alebo pasívnou formou je ku dňu spracovania tejto správy 41. S ohľadom na hybridnú formu podujatia a možnosť prihlasovania sa pasívnych účastníkov v termíne 11.10.2024 je možné, že sa počet účastníkov podujatia ešte zvýši. S ohľadom na skutočnosť, že pri zostavovaní plánu projektu bolo plánovaných minimálne 30 účastníkov, lektori z troch rôznych krajín, aj účasť právnych expertov z európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC, možno konštatovať, že cieľ zabezpečiť plánovaný počet a zloženie účastníkov je v rámci organizácie podujatia nateraz splnený.

Ad 5) Program podujatia

1. DEŇ SUMMITU - 24.10.2024

Čas	Téma	Rečník
do 11:30	<i>Príchod ubytovaných účastníkov (Hotel Slovan, Tatranská Lomnica)</i>	Michaela Rafajová (SOS)
12:00-13:00	Spoločný obed účastníkov summitu (Hotel Slovan, Tatranská Lomnica)	Michaela Rafajová (SOS)
13:00-13:30	<i>Registrácia účastníkov summitu</i>	Aurita Trojčáková/ Michaela Rafajová

13:30-13:45	Slávnostné otvorenie summitu	Petra Čakovská (SOS)
13:45-14:15	Slovenská skúsenosť so systémom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) z pohľadu MHSR	Ivana Paulovičová, Ministerstvo hospodárstva SR
14:15-14:45	Pohľad Európskej komisie na využitie a úspešnosť ADR v spotrebiteľských sporoch naprieč EÚ	Zástupca EK
14:45-15:15	Prehľad existujúcich systémov ADR spotrebiteľských sporov a relevantnej legislatívy na Slovensku - fungovanie, výhody/nedostatky	Renáta Dolanská (SOS)



	<i>Prestávka</i>	
--	------------------	--

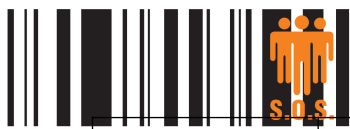
15:30-17:00	<p><i>Panelová diskusia:</i> Výmena skúseností a dobrej praxe zástupcov rôznych nástrojov ADR zo zahraničia</p> <p><i>Diskutujú:</i></p> <p>Stipe Šola, mediátor a predseda Centra mimosúdneho riešenia sporov, Chorvátsko, Andrejs Vanags, spotrebiteľská organizácia LPIAA, Lotyšsko, Monika Włodarczyk, GEMME - Európske zoskupenie sudcov podporujúcich mediáciu, Poľsko, Joachim Leitner, zmierovací sudca, Verbraucherschlichtung Austria, Rakúsko</p>	<p><i>Moderuje:</i></p> <p>Petra Čakovská</p>
17:00-17:30	Hlavné výzvy, ktorým v súčasnosti čelia spotrebiteľské organizácie v oblasti ADR	Zástupca BEUC
17:30-18:00	Diskusia a záverečné zhrnutie 1. dňa summitu	Renáta Dolanská (SOS)
18:00	<i>Spoločná večera, hotel Slovan</i>	Michaela Rafajová (SOS)

2. DEŇ SUMMITU - 25.10.2024

Čas	Obsah	Rečník
8:30-9:00	<i>Registrácia</i>	
9:00-9:10	Reflexie z 1. dňa summitu	Petra Čakovská (SOS)
9:10-9:35	Možnosti orgánov na ochranu spotrebiteľa v systéme mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v kontexte EU legislatívy - premostenie systémov ADR - CPC - RAD	Stefaan Voet, KU LEUVEN, Belgicko
9:35-10:00	Dohľad nad právami spotrebiteľov v digitálnom prostredí: skúsenosti lotyšskej autority na ochranu spotrebiteľa	Dr. Zanda Dāvida, Centrum na ochranu práv spotrebiteľov, Lotyšsko
10:00-10:10	<i>Prestávka</i>	

10:10-11:40	<p><i>Panelová diskusia:</i> Ako v praxi lepšie využiť potenciál ADR v spotrebiteľských sporoch <i>Diskutujú (zoznam zatiaľ informatívny):</i> Soňa Beráková, Ministerstvo hospodárstva Soňa Kubáni, Európske spotrebiteľské centrum</p>	<p><i>Moderuje:</i></p> <p>Renáta Dolanská a Petra Čakovská</p>
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------





SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV



	Roman Fusek , Národná banka Slovenska Lubomír Tuchscher , Slovenské združenie pre značkové výrobky	
11:40-11:50	Kódex ústretovosti pre obchodníkov	Renáta Dolanská (SOS)
11:50-12:00	<i>Diskusia a záverečné zhrnutie</i>	Petra Čakovská (SOS)
12:30	<i>Spoločný obed účastníkov summitu</i>	Michaela Rafajová (SOS)

Ad 6) Očakávané výstupy

Pri plánovaní projektu si projektový tím zadefinoval nasledujúce ciele podujatia:

- prepojiť zahraničných profesionálov aktívnych v oblasti spotrebiteľského ADR s národnými autoritami a stakeholdermi z oblasti ochrany práv spotrebiteľov, ADR a obchodu
- podporiť rozvoj platformy na výmenu názorov a skúseností v rôznych špecifických oblastiach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zo Slovenska a zahraničia
- prispieť k zlepšeniu kvality existujúceho systému spotrebiteľského ADR a jeho funkčnému začleneniu do politík zameraných na ochranu spotrebiteľov a zlepšenie prístupu spotrebiteľov k náprave.

S ohľadom na plánované ciele a program podujatia projektový tím očakáva nasledovné výstupy:

- spracovanie prehľadu osvedčených postupov z rôznych členských štátov
- spustenie odbornej diskusie o mieste, funkčnosti a správnom systémovom nastavení spotrebiteľského ADR v rámci politík zameraných na ochranu spotrebiteľov a zlepšenie ich prístupu k spravodlivosti
- stratégia rozvoja praktickej spotrebiteľskej ochrany a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku

Očakávané výstupy z podujatia budú následne, v ďalších fázach projektu, zdieľané so širšou skupinou tvorcov politík, štátnych inštitúcií, iných orgánov ADR, spotrebiteľských organizácií a obchodníkov.

Ad 7) Záver

Táto správa je spracovaná ako Súhrnná správa prípravnej fázy I. Spotrebiteľského summitu. Jej spísaním sa organizácia ADR Summitu presúva do realizačnej fázy, po ktorej skončení SOS vypracuje aj samostatnú **Súhrnnú správu z ADR Summitu**.

V Košiciach, dňa 30.09.2024

Správu spracovala: JUD. Renáta Dolanská



Financované Európskou úniou