

HODNOTIACA SPRÁVA I. SPOTREBITEĽSKÉHO ADR SUMMITU ORGANIZOVANÉHO V RÁMCI PROJEKTU

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV ATRAKTÍVNE PRE SPOTREBITEĽOV - PROSPEŠNÉ PRE PREDAJCOV

Ad 1) Úvodné informácie

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad (v ďalšom texte len ako „SOS“) začala dňa 01.6.2024 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 bola organizácia I. Spotrebiteľského ADR Summitu (v ďalšom texte len ako „summit“) v histórii Slovenska, prostredníctvom ktorého chcela SOS zvýšiť povedomie o možnostiach mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku, a inšpirovať národné autority a odbornú verejnosť na Slovensku príkladmi dobrej praxe mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov z iných krajinách EÚ. Snahou projektového tímu bolo vytvoriť priestor na prezentáciu osvedčených postupov rôznych metód ADR ako je arbitráž, negociácia a mediácia) pri riešení spotrebiteľských sporov rôznymi subjektmi ADR z Rakúska, Lotyšska a Poľska. Summit otvoril dvere medzinárodnej spolupráci a výmene skúseností. Publikované výstupy by tiež mali na Slovensku otvoriť odbornú diskusiu o funkčnosti a správnom systémove nastavení spotrebiteľského ADR v rámci politík zameraných na ochranu spotrebiteľov a zlepšenie ich prístupu k spravodlivosti.

Ústrednou témou spotrebiteľského summitu bolo spotrebiteľské ADR (*Alternative Dispute Resolution for consumer disputes*).

Podujatia sa osobne alebo na diaľku zúčastnili zástupcovia domácich i zahraničných autorít na ochranu spotrebiteľa (Európska komisia, ministerstvo hospodárstva, ministerstvo spravodlivosti, Európske spotrebiteľské centrum, Národná banka Slovenska či lotyšskej autority na ochranu spotrebiteľa. Zúčastnili sa tiež registrované subjekty ADR z Rakúska, Lotyšska a Slovenska (Slovenská obchodná inšpekcia, Slovenská banková asociácia, Slovenská asociácia poisťovní), spotrebiteľské združenia (BEUC, Fénix, Ombudsport, Aves, Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov, lotyšské LPIAA), obchodníkov (Slovenské združenie pre značkový výrobky a akademickej obce. Podujatie bolo prístupné aj širšej odbornej verejnosti z radov advokátov, mediátorov, samotných spotrebiteľov a médiám (Euraktiv, Slovenský rozhlas) .

Prečo sme sa rozhodli organizovať I. Spotrebiteľský ADR Summit?

Hovorí sa, že zlá dohoda je lepšia ako dobrý súd... No mimosúdne riešenie sporov, ktoré inde v EÚ už roky úspešne pomáha spotrebiteľom a obchodníkom rýchlo a efektívne riešiť vzájomné spory, je u nás stále pomerne neznáme. Obe strany majú nedostatok informácií a ich očakávania sú často skreslené.



Jedným z nástrojov ako zabezpečiť, aby sa spotrebitelia dovolali svojich práv či odškodnenia, je funkčný systém mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Pomáha najmä pri sporoch s nízkou hodnotou ako reklamácie topánok, hračiek či spotrebičov, kedy spravidla nemáme motiváciu vymáhať svoje práva súdnou cestou. Preto zlepšuje prístup spotrebiteľov k spravodlivosti a odbremeňuje súdy.

Skratka ADR znamená Alternative Dispute Resolution (ADR), a v rôznych krajinách EÚ má rôzne formy. Podľa smernice o alternatívnom riešení sporov si úspešné zavedenie týchto systémov v spotrebiteľských sporoch vyžaduje trvalú politickú vôľu a podporu všetkých aktérov bez toho, aby bola ohrozená ich cenová dostupnosť, transparentnosť a kvalita. Na Slovensku však koncepčné zastrešenie a národná stratégia rozvoja systému mimosúdnych spôsobov riešenia spotrebiteľských sporov, vrátane nastavenia mechanizmov ich podpory, stále chýba.

Z diskusií odborníkov vyplýva požiadavka ambicióznejšej reformy mimosúdneho systému, jeho prepojenie na súdny systém, aj lepšie prepojenie ADR s ostatnými nástrojmi presadzovania práva ako je európska sieť orgánov na ochranu spotrebiteľa a kolektívne zastupovanie nárokov spotrebiteľov prostredníctvom skupinových žalôb. Pre plnohodnotné využitie potenciálu ADR na Slovensku je dôležitá aj lepšia medzirezortná spolupráca ministerstiev.

Prečo je spotrebiteľské ADR témou, ktorú nemožno ignorovať?

Smernica EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bola prijatá v roku 2013. V niektorých krajinách už ADR existovalo dlhšie, inde ADR kultúra absentuje dodnes. V súčasnosti sa však mimosúdne riešenie sporov považuje za plnohodnotnú súčasť moderných systémov občianskeho súdnictva, a jeho cieľom je zlepšiť prístup spotrebiteľov k spravodlivosti.

Na ADR odkazuje čoraz viac právnych predpisov ako napríklad nedávno prijatý akt o digitálnych službách, v ktorom sa ADR spomína, keď ide o rozhodnutie online platforiem o moderovaní obsahu.

Modely presadzovania práva sa, či už na úrovni EÚ alebo na vnútroštátnej úrovni, opierajú o tri piliere. Prvým je súkromno-právne vymáhanie práv alebo súdne žaloby podané napríklad spotrebiteľskými organizáciami. Druhým pilierom je presadzovanie práva verejnými orgánmi ako sú národné ministerstvá či kontrolné orgány. A tretím pilierom je práve ADR.

Prepájanie týchto troch pilierov je čoraz častejšie témou odborných a politických diskusií. V rámci revízie smernice o ADR sa napríklad živo debatuje o jeho využití pri hromadných nárokoch poškodených skupín spotrebiteľov. Ide o veľmi zaujímavý vývoj, a práve vzájomné prepojenie spomínaných troch pilierov môže byť v budúcnosti kľúčové.

Alternatívne riešenie sporov je teda téma, ktorú nemožno ignorovať, no je potrebné urobiť ešte veľa pre to, aby sa rozbehlo naplno a skutočne prinieslo spotrebiteľom i obchodníkom úžitok. Kľúčová je najmä informovanosť o jeho výhodách.

Inšpiráciou môže byť napríklad Veľká Británia, kde pred pár rokmi autobus – ombudsman premával po celej krajine a vysvetľoval obyvateľom výhody ADR. Alebo v Belgicku zorganizovali rozsiahlu informačnú kampaň, kde zástupcovia orgánov ADR na verejných priestranstvách, trhoch alebo v znevýhodnených štvrtiach spotrebiteľom predstavili svoje služby a prácu. Alternatívne riešenie sporov môže uľahčiť prístup spotrebiteľov



k spravodlivosti, no je potrebné aktívne spotrebiteľov osloviť priamo v ich komunitách, a nečakať, kým za nami prídu sami.

Ďalším logickým krokom je viac využiť technológie napríklad na zníženie nákladov či preverovanie a filtrovanie sťažností. No pozor, technológie majú aj svoje negatíva. Z nedávnej štúdie vyplynulo, že spotrebiteľia nechcú pri vybavovaní sťažnosti komunikovať s automatom či robotom. Chcú mať možnosť povedať svoj príbeh a chcú, aby si ich niekto vypočul.

A kde sme dnes?

Európska komisia pred rokom predložila návrh modernizácie smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Viaceré zmeny, ako napríklad rozšírenie vecnej pôsobnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, idú nad rámec zmluvných sporov a dovoľujú riešiť takmer všetky ich druhy. Správnym smerom idú aj návrhy Európskeho parlamentu zaviesť pre obchodníkov povinnosť používať ADR v odvetviach s najväčším počtom spotrebiteľských sťažností, ako napríklad energetika či cestovanie lietadlom. A nedávno sa Rada Európskej únie tiež dohodla, aby ADR zahŕňalo aj predzmluvné informácie a fázu dodania tovaru.

Rokovania v rámci trialógu začnú už čoskoro a dôjde ku kompromisom. Je jasné, že revidovaná smernica o ADR nebude liekom na všetko. Mnohé zmeny neprídu zo zákona, ale musia prísť zdola, z praxe napríklad spotrebiteľských združení, z iniciatív v teréne, zo zmeny myslenia, aj ako výsledok dlhodobého pestovania ADR kultúry všeobecne.

S ohľadom na plánované zmeny však nateraz na Slovensku nezodpovedané ostávajú nasledujúce otázky: Sú subjekty ADR pripravené na veľký počet spotrebiteľských sporov súvisiacich napríklad s energetikou, nákupom cez internet či geoblockingom? A je reálne vykonávať ADR, ktoré má byť pre spotrebiteľov bezplatné, len za symbolický poplatok, bez primeranej, systematickej finančnej podpory štátu?

Čomu sme sa venovali?

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

Riaditeľka Odboru ochrany spotrebiteľa Ministerstva hospodárstva SR účastníkom sprostredkovala slovenskú skúsenosť so systémom alternatívneho riešenia sporov z pohľadu ministerstva.

ADR metodička a právna expertka SOS poskytla prehľad o existujúcich systémoch ADR spotrebiteľských sporov a relevantnej legislatívny na Slovensku.

A zástupca Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC sa vo svojom online príspevku zamerail na hlavné výzvy, ktorým v súčasnosti spotrebiteľské organizácie v oblasti ADR čelia a aké praktiky sa naopak osvedčili napríklad pri jeho popularizácii.

V rámci summitu odzneli aj dve panelové diskusie, prvá v angličtine so zahraničnými zástupcami ADR subjektov a sudcovských organizácií. Druhá panelová diskusia sa odohrala v slovenčine a slovenské authority diskutovali o ich skúsenostiach s mimosúdnym riešením spotrebiteľských sporov, jeho systémovom nastavení v súvislosti s kolektívnymi žalobami, úlohe a postoji obchodníkov, najmä v kontexte budovania značiek kvality a riešení cezhraničných sporov.

Svoje skúsenosti priamo odprezentovali aj tri spotrebiteľky, ktoré prítomným opísali, ako za pomoci SOS svoje problémy vyriešili prostredníctvom negociácie, ARS a mediácie.



A dvaja zahraniční rečníci nás inšpirovali novými výzvami a trendmi v oblasti presadzovania spotrebiteľských práv. O možnostiach orgánov na ochranu spotrebiteľa v systéme mimosúdneho riešenia sporov v kontexte EÚ legislatívy a premostení systémov ADR – CPC – RAD hovoril univerzitný profesor z Belgicka. Skúsenosťami pri dohľade nad právami spotrebiteľov v digitálnom prostredí nás previedla zástupkyňa lotyšskej autority na ochranu spotrebiteľa.

Prezentovaný bude aj Kódex dobrej praxe pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia sporov (ADR) v spotrebiteľských veciach, spracovaný SOS pre všetkých obchodníkov, ktorí sú fanúškami ADR postupov pri riešení spotrebiteľských sťažností a sporov. Tento kódex bude 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, a bude im 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 lepšiemu pochopeniu minimálne hodnôt pro spotrebiteľského prístupu a priateľského riešenia spotrebiteľských sporov na strane obchodníkov.

Kódex dobrej praxe pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia sporov (ADR) vspotrebiteľských veciach

Úvodné informácie

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov ako ju zabezpečiť je aj funkčný a efektívny systém mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov (ADR), ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

Skratka ADR je odvodená z anglického *Alternative Dispute Resolution*. Ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré umožňujú vyriešiť spor bez toho, aby sa strany museli obrátiť na súd. Spotrebiteľské ADR je odvodené z anglického *Alternative dispute resolution for consumer disputes*, a ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia domácich a cezhraničných sporov zo spotrebiteľskej zmluvy alebo v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Postupy ADR vytvárajú priestor na dosiahnutie dobrovoľnej mimosúdnej dohody medzi stranami sporu.

Funkčný systém spotrebiteľského ADR spotrebiteľom ponúka jednoduchú a rýchlu cestu k náprave či kompenzácii, a prospieva aj obchodníkom, pretože zabezpečí rýchle riešenie problému bez potenciálnych nákladov za sankcie či ďalších reputačných škôd pre obchodníka. Funkčný systém mimosúdneho riešenia sporov zlepšuje fungovanie a zvyšuje dôveru spotrebiteľov vo vnútorný trh.

Tento kódex spracovala spotrebiteľská organizácia Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) v rámci projektu s názvom Alternatívne riešenie sporov ADR – atraktívne pre spotrebiteľov, prospešné pre obchodníkov s cieľom podporiť využívanie postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Tvorcovia tohto kódexu veria, že poctiví a féroví obchodníci, ktorým záleží na spokojnosti ich zákazníkov, majú ústretový prístup k spotrebiteľom, a aj sami preferujú priateľské urovanie spotrebiteľského sporu pre súdny konaním.



Kódex stanovuje viacero zásad, ku ktorým sa môžu dobrovoľne a na vlastnú zodpovednosť zaviazat všetci obchodníci so sídlom na Slovensku alebo v inej krajine EÚ, a ktorí ponúkajú a poskytujú spotrebiteľom s bydliskom v EÚ tovary, služby či digitálne plnenie, bez ohľadu na to, či sa ponuka resp. predaj uskutočňuje offline alebo online spôsobom, sú fanúšikmi mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a zdieľajú hodnoty férového prístupu k spotrebiteľom.

K tomuto kódexu sa môžu dobrovoľne prihlásiť aj majitelia ochranných známk, organizácie výrobcov, združenia obchodníkov či iné obdobné subjekty tak, že požiadajú svojich členov či obchodníkov s ktorými spolupracujú, aby tento kódex dodržiavali. Organizácie môžu zverejniť informácie o opatreniach, ktoré prijímajú na podporu dodržiavania tohto kódexu svojimi členmi či spolupracovníkmi.

Prihlásením sa ku kódexu a jeho dodržiavaniu nie sú dotknuté právne predpisy, ani pravidlá, ktoré platia. Obchodníci, či organizácie, ktoré sa k tomuto kódexu prihlásia, si môžu vypracovať podrobnejšie interné postupy pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, prispôbené ich

špecifickému prostrediu alebo produktom, ktoré ponúkajú a poskytujú spotrebiteľom.

Tento kódex má prispieť k nastaveniu férových a ústretových vzťahov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a tým zlepšiť prístup spotrebiteľov a obchodníkov k jednoduchému, funkčnému a efektívnemu systému riešenia ich sporu a následnej nápravy. Možno predpokladať, že prihlásenie obchodníka k tomuto kódexu tiež prispeje k zvýšeniu dôvery u spotrebiteľov.

Závazky obchodníka pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia sporov (ADR) v spotrebiteľských sporoch

Prihlásením k tomuto kódexu sa obchodník dobrovoľne zaväzuje, že bude:

Dodržiavať platnú legislatívu v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Vyvíjať maximálne úsilie, aby sporom so spotrebiteľmi predchádzal najmä tým, že sa už pri tvorbe zmluvnej dokumentácie týkajúcej sa spotrebiteľského vzťahu, vyhne používaniu neprijateľných zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík tak v offline ako aj v online priestore.

Jasným a zrozumiteľným spôsobom spotrebiteľom poskytovať všetky relevantné predzmluvné informácie, a ešte pred uzatvorením zmluvy ich informovať o možnostiach riešenia prípadných sporov, ktoré zo zmluvy vzniknú, prostredníctvom systému ADR.

Zaviesť interné mechanizmy a postupy na podporu ústretového prístupu k spotrebiteľom pri riešení ich sťažností, podnetov či reklamácií.

Podporovať svojich zamestnancov resp. osoby poverené vybavovaním sťažností, podnetov a reklamácií vo vzdelávaní v oblasti spotrebiteľského práva a konštruktívneho riešenia konfliktov a sporov.

Korektne komunikovať a spolupracovať so spotrebiteľmi pri priamych vyjednávaniach, týkajúcich sa mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Korektne komunikovať a spolupracovať so spotrebiteľskou organizáciou, ktorá sa na obchodníka obráti v súvislosti s produktmi alebo postupmi obchodníka pri individuálnej alebo kolektívnej ochrane práv a záujmov spotrebiteľov.

Uprednostňovať mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu týkajúceho sa nároku obchodníka voči spotrebiteľovi pred súdnym konaním.



Informovať o pristúpení k tomuto kódexu svojich právnych zástupcov alebo iné osoby, ktoré konajú v mene obchodníka pri riešení spotrebiteľských sporov.

Zverejňovať informáciu o pristúpení k tomuto kódexu na svojom webovom sídle, príp. na iných komunikačných kanáloch zacielených na spotrebiteľov.

ADR plaketa ústretovosti obchodníka

Tento kódex bude zverejnený na stránke Spoločnosti ochrany spotrebiteľov - www.sospotrebitelov.sk. Obchodníkovi, ktorý sa k tomuto kódexu prihlási, S.O.S. udelí virtuálnu ADR PLAKETU ÚSTRETOVOSTI OBCHODNÍKA. S.O.S. si tiež vyhradzuje právo plaketu odňať obchodníkovi, ktorý záväzky plynúce z tohto kódexu nebude v praxi dodržiavať.

V Tatranskej Lomnici, dňa 24.októbra 2024

Ad 2) Termín, miesto konania podujatia, počet účastníkov

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 prebiehalo v hybridnom formáte, prezenčne v kongresovej sále hotela označenej a zároveň v online formáte prostredníctvom streamovacej aplikácie ZOOM.

Podujatie prebiehalo v slovenskom a anglickom jazyku, celý priebeh bol simultánne tlmočený pre účastníkov, ktorí oň mali záujem (v offline aj online formáte) do obchod jazykov.

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

SOS financovala ubytovanie a cestovné náklady prezentujúcich, panelistov a interného tímu. Pre všetkých účastníkov summitu bola zabezpečená strava a pitný režim. Ostatní účastníci si ubytovanie a cestu hradili z vlastných zdrojov.

Ad 4) Informácie o štruktúre a počte potvrdených účastníkov

Za účelom úspešnej koordinácie a organizácie summitu sa projektový tím stretával pravidelne na online stretnutiach aj osobne. Prípravná fáza aj celé podujatie prebehlo podľa plánu a bez výrazných komplikácií.

Sme veľmi radi, že sa summitu zúčastnili zástupcovia takmer všetkých kľúčových hráčov v systéme ochrany spotrebiteľa - zástupkyňa EK (online), zástupcovia Ministerstva hospodárstva SR, Ministerstva spravodlivosti SR, zástupca NBS, SOI a ESC), zástupcovia rôznych spotrebiteľských ADR subjektov a súdov z viacerých krajín (Rakúsko, Lotyšsko,



Poľsko, Slovensko), zástupca Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC ako aj odborník z akademického prostredia (Belgicko) a zahraničného národného orgánu ochrany a presadzovania práv spotrebiteľov (Lotyšsko), zástupcovia slovenských subjektov ARS, advokáti, mediátori, spotrebiteľia i obchodníci.

Účastníci boli vybraní tak, aby v čo najvyššej možnej miere mohli zdieľať odborné znalosti, osvedčené postupy a odporúčania medzi sebou i ostatnými účastníkmi.

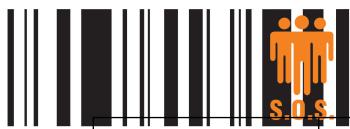
Celkový počet účastníkov na podujatí bol 45 fyzicky prítomných a 14 bolo pripojených online. S ohľadom na skutočnosť, že pri zostavovaní plánu projektu bolo plánovaných minimálne 30 účastníkov, lektori z troch rôznych krajín a účasť právnych expertov z Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC, možno konštatovať, že úloha zabezpečenia plánovaného počtu a zloženia účastníkov v rámci organizácie podujatia bola splnená nad očakávania.

Ad 5) Program podujatia

PROGRAM - 1. deň - 24.10.2024

Čas	Téma	Rečník
do 11:30	<i>Príchod ubytovaných účastníkov</i>	
12:00-13:00	<i>Spoločný obed účastníkov</i>	
13:00-13:30	<i>Registrácia účastníkov summitu</i>	Michaela Rafajová (SOS)
13:30-13:45	Slávnostné otvorenie	Petra Čakovská , Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
13:45-14:15	Pohľad Európskej komisie (EC) na využitie a úspešnosť ADR v spotrebiteľských sporoch naprieč EÚ	Stephanie Darmanin , Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre spravodlivosť a spotrebiteľov
14:15-14:45	Slovenská skúsenosť so systémom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) z pohľadu MHSR	Ivana Paulovičová , riaditeľka Odboru ochrany spotrebiteľa, Ministerstvo hospodárstva SR
14:45-15:15	ADR systémy spotrebiteľských sporov - legislatíva/prax/výhody/nedostatky	Renáta Dolanská , Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
15:15-15:30	<i>Prestávka</i>	
15:30-17:00	<i>Panelová diskusia: Výmena skúseností a dobrej praxe zástupcov rôznych nástrojov ADR zo zahraničia</i> <i>Diskutujú: Monika Włodarczyk, sudkyňa a viceprezidentka Európskej asociácie sudcov podporujúcich mediáciu GEMME- EUROPE (Poľsko), Andrejs Vanags, spotrebiteľská</i>	<i>Moderuje:</i> Petra Čakovská, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov





SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV



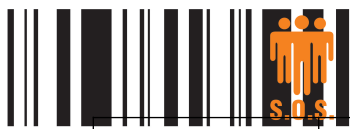
	organizácia LPIAA (Lotyšsko), Joachim Leitner , zmierovací sudca, Verbraucherschlichtung Austria, (Rakúsko), Zane Rutenberga , Centrum ochrany práv spotrebiteľov (Lotyšsko)	
17:00-17:10	Hlavné výzvy spotrebiteľských organizácií v oblasti ADR (online)	Alexandre Biard , Európska spotrebiteľská organizácia BEUC
17:10-17:30	Tri príklady dobre praxe zo Slovenska - spotrebiteľské podnety riešené negociáciou, ARS a mediáciou	Spotrebiteľky
17:30-18:00	Diskusia a záverečné zhrnutie 1. dňa	Renáta Dolanská , Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
19:00	<i>Spoločná večera</i>	

PROGRAM - 2. DEŇ - 25.10.2024

Čas	Obsah	Rečník
8:30-9:00	<i>Registrácia</i>	
9:00-9:10	Reflexie z 1. dňa	Petra Čakovská , Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
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	<i>Panelová diskusia: Ako v praxi lepšie využiť potenciál ADR v spotrebiteľských sporoch</i> <i>Diskutujú: Soňa Beráková</i> , Ministerstvo spravodlivosti SR, Soňa Kubáni , Európske spotrebiteľské centrum Roman Fusek , Národná banka Slovenska Ľubomír Tuchscher , Slovenské združenie pre značkové	<i>Moderuje:</i> Petra Čakovská



Financované Európskou úniou



	výrobky	
11:40-11:50	ADR plaketa ústretovosti pre obchodníkov	Renáta Dolanská, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
11:50-12:00	<i>Diskusia a záverečné zhrnutie</i>	Petra Čakovská
12:30	<i>Spoločný obed</i>	

Ad 6) Očakávané výstupy

Pri plánovaní projektu a príprave boli projektovým tímom zadefinované nasledovné ciele. Všetky sa nám podarilo naplniť nasledujúcim spôsobom:

- prepojili sme zahraničných profesionálov, aktívnych v oblasti spotrebiteľského ADR s národnými autoritami a stakeholdermi z oblasti ochrany spotrebiteľov, ADR a obchodu
- vytvorili sme neformálnu platformu na výmenu názorov a skúseností v rôznych špecifických oblastiach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zo Slovenska a zahraničia
- prispievame k zlepšeniu kvality existujúceho systému spotrebiteľského ADR a jeho funkčnému začleneniu do politík zameraných na ochranu spotrebiteľov a zlepšenie prístupu spotrebiteľov k náprave na Slovensku.

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

- Prehľad osvedčených postupov z rôznych členských štátov
- Spustenie odbornej diskusie o mieste, funkčnosti a správnom systémovom nastavení spotrebiteľského ADR v rámci politiky zameranej na ochranu spotrebiteľov a zlepšenie ich prístupu k spravodlivosti.
- Náčrt stratégie rozvoja praktickej spotrebiteľskej ochrany a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku - participácia s MHSR

Okrem toho sme pripravili a s účastníkmi zdieľali aj nasledujúce pozičné stanovisko:

ODPORÚČANIA SPOTREBITEĽSKEJ ORGANIZÁCIE: AKO ZLEPŠIŤ EXISTUJÚCI SYSTÉM MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV NA SLOVENSKU

O nás

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.

Čo je Alternative Dispute Resolution (ADR) v spotrebiteľských sporoch?

Skratka ADR je odvodená z anglického *Alternative Dispute Resolution*. Ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré umožňujú vyriešiť spor bez toho, aby sa



strany museli obrátiť na súd. Spotrebiteľské ADR je odvodené z anglického *Alternative dispute resolution for consumer disputes*, a ide o súhrnné označenie rôznych postupov mimosúdneho riešenia domácich a cezhraničných sporov zo spotrebiteľskej zmluvy alebo v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a obchodíkmi. Postupy ADR vytvárajú priestor na dosiahnutie dobrovoľnej dohody medzi stranami sporu.

Prečo je ADR v spotrebiteľských sporoch dôležité?

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority Európskej únie. Jedným z nástrojov ako ju zabezpečiť je aj funkčný a efektívny systém alternatívneho/mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia domácich aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Funkčný systém spotrebiteľského ADR spotrebiteľom ponúka jednoduchú a rýchlu cestu k náprave, a prospieva aj obchodníkom, pretože zlepšuje fungovanie a zvyšuje dôveru spotrebiteľov vo vnútorný trh.

Aktuálny stav spotrebiteľského ADR v EÚ a na Slovensku

Rozvoj spotrebiteľského ADR bol v rámci jednotlivých členských krajín EÚ nerovnomerný, poznáme rôzne sektorové druhy ADR, subjekty majú rôznorodú pôsobnosť a ich stanoviská môžu a nemusia byť práve záväzné.

Na Slovensku stále nie je potenciál spotrebiteľského ADR dostatočne rozvinutý, ani riadne využitý. Slovenská legislatíva v súčasnosti spotrebiteľom umožňuje spotrebiteľské spory riešiť mimosúdne za pomoci spotrebiteľského združenia, subjektu ARS, mediátora alebo spotrebiteľského rozhodcovského súdu. Jednotlivé oblasti spotrebiteľskej ochrany dozorujú či presadzujú rôzne authority a orgány štátnej a verejnej správy. Problematiku spotrebiteľskej ochrany legislatívne pokrýva sedem rôznych ministerstiev, spotrebiteľské ADR zastrešujú dva rezorty - Ministerstvo spravodlivosti SR a Ministerstvo hospodárstva SR.

Ktoré faktory negatívne ovplyvňujú funkčnosť a efektívnosť spotrebiteľského ADR na Slovensku

- 1/ Nedostatočné povedomie spotrebiteľov a obchodníkov o existujúcich spôsoboch alternatívneho/mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ich rozdieloch, výhodách a možnostiach využitia.
- 2/ Absencia udržateľných a dlhodobých mechanizmov financovania spotrebiteľského ADR.
- 3/ Absencia dlhodobej národnej vízie rozvoja, podpory a propagácie spotrebiteľského ADR.

Odporúčania na zlepšenie spotrebiteľského ADR na národnej úrovni

- 1/ Zaradiť podporu a rozvoj spotrebiteľského ADR medzi kľúčové priority Ministerstva hospodárstva SR, a v spolupráci so spotrebiteľskými organizáciami, profesijnými organizáciami, zástupcami obchodných združení a existujúcimi subjektmi ADR vytvoriť a dôsledne realizovať národnú stratégiu rozvoja, podpory a propagácie spotrebiteľského ADR medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.
- 2/ Vytvoriť vhodné modely udržateľného a dlhodobého financovania subjektov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.
- 3/ Prepojiť systém spotrebiteľského ADR s ostatnými systémami presadzovania práv.

Odporúčania na zlepšenie spotrebiteľského ADR na úrovni EÚ

- 1/ Rozšírenie pôsobnosti smernice má byť primerané. Činnosť subjektov ADR by nemala zasahovať do pôsobnosti iných orgánov.
- 2/ Rozšíriť vecnú pôsobnosť ADR v spotrebiteľských sporoch, s ohľadom na rozdielne fungovanie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v jednotlivých členských štátoch EÚ.
- 3/ Legislatívne definovať povinnosť obchodníka a tretích strán poskytnúť subjektu ADR vyžiadajú súčinnosť kedykoľvek počas prebiehajúcich postupov ADR.
- 4/ Zaviesť povinnú účasť obchodníkov na postupoch ADR v odvetviach s vysokým počtom sťažností spotrebiteľov (napr. cestovný ruch, doprava či energetika).



- 5/ Dôkladne rozlišovať interné postupy obchodníkov pri vybavovaní sťažností (popredajné služby) a nezávislé postupy ADR, aby sa zabránilo zmätočnému pochopeniu na strane spotrebiteľov.
- 6/ Umožniť začatie ADR v spotrebiteľských sporoch aj návrh obchodníka.
- 7/ Zaviest' dodatočné požiadavky voči obchodníkom mimo EÚ, najmä požiadavku, aby sa aj obchodníci registrovaní mimo EÚ do systému ADR prihlásili v krajine/krajinách, kde svoje výrobky alebo služby predávajú.
- 8/ Zlepšiť informovanosť spotrebiteľov o tom, ako sú obchodníci o postupoch a úlohe ADR povinní informovať.
- 9/ Umožniť spájanie spotrebiteľských sťažností subjektmi ADR a definovať podmienky ich spájania.
- 10/ Posilniť pozíciu orgánov dohľadu nad alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov.
- 11/ Informovať o novom digitálnom nástroji EÚ, ktorý má nahradiť platformu ODR/RSO.
- 12/ Zachovať nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online a platformu ODR minimálne na prechodný čas.
- 13/ Realizovať kampaň na zvýšenie informovanosti a podporu využívania ADR na úrovni EÚ aj národných autorít.

Zhrnutie

Nové i staronové témy ako rozvoj digitálneho prostredia, ochrana osobných údajov či rozvoj umelej inteligencie predstavujú nové výzvy pre autority a inštitúcie, ktoré vymožitelnosť práv zabezpečujú. A keďže súdne procesy trvajú dlho, sú drahé a ich výsledok často neistý, **žiada sa zmena v prístupe k vymožitelnosti práv spotrebiteľov a modernizácia nástrojov, ktoré im prístup k spravodlivosti umožňujú**, aby boli rýchle, účinné a ľahko dostupné.

September 2024

Za Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad vypracovala JUDr. Renáta Dolanská

Tieto výstupy budú v ďalších fázach projektu zdieľané s tvorcami politik, štátnych inštitúcií, iných orgánov ADR, spotrebiteľskými organizáciami a obchodníkmi.

Ad 7) Záver správy

Táto správa je spracovaná ako Súhrnná správa I. Spotrebiteľského ADR Summitu. Fotodokumentácia je [prístupná TU](#).

V Poprade, dňa 30.10.2024

Správu spracovala: JUDr. Renáta Dolanská a Mgr. Petra Čakovská



Financované Európskou úniou