

Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, IČO: 50 252 151

Tento projekt je spolufinancovaný Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky

PROJEKT

Názov projektu:

POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM
A
MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Názov programu:

SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM – AVES pre BA, TT, NR, BB, TN, ZA, PO, KE kraj

ROK 2021  COVID-19

CHARAKTERISTIKA PROJEKTU :

„ KVALIFIKOVANÁ OCHRANA SPOTREBITEĽA = ROVNOSŤ ZBRANÍ “.

Charakteristika - zameranie (špecializácia) združenia – právna ochrana práv spotrebiteľov v zmysle zákonov SR. Projekt zabezpečuje dostupné, rýchle a kvalitné poradenstvo pre spotrebiteľov, pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, zlepšenie informovanosti spotrebiteľov, budovanie právneho povedomia o právach spotrebiteľov, zlepšenie vymožiteľnosti práv spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR pre rok 2021 v čase pandémie COVID-19 a po nej. Projekt reaguje na aktuálnu situáciu pandémie COVID-19 a pálčivé problémy v oblasti ochrany spotrebiteľov, predovšetkým zraniteľných spotrebiteľov. V pozícii nezávislého a nestranného subjektu združenie AVES presadzuje rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vrátane propagácie tejto činnosti.

Hlavnými aktivitami pre rok 2021 sú v rámci ochrany ekonomických záujmov a práv spotrebiteľov kvalitné a dostupné poradenstvo, pomoc pri riešení mimosúdnych spotrebiteľských sporov, zvyšovanie informovanosti spotrebiteľskej verejnosti poradenstvom a publikáciami na webovej stránke a na sociálnych sieťach, budovanie právneho povedomia spotrebiteľov o ich právach poradenstvom, vzdelávacími školeniami a odbornými článkami, uplatňovanie efektívnej a rýchlej vymožiteľnosti práv

spotrebiteľov v reklamačných procesoch a pri mimosúdnych sporoch, vrátane súdnych sporov a zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov tak, aby spotrebiteľia požívali vysokú spoločnú úroveň ochrany pred rizikami a hrozbami (*napr. bezpečnosť výrobkov, kvalitné služby*). Všetky uvedené aktivity zabezpečuje kvalifikovaný personál.

Predkladaný projekt zabezpečuje poskytovanie komplexnej právnej poradenskej a konzultačnej činnosti v oblasti ochrany práv spotrebiteľov a riešení spotrebiteľských sporov mimosúdnou formou. Projekt sa zameriava na monitorovanie legislatívnej úpravy v oblasti ochrany spotrebiteľa a na monitorovanie spotrebiteľských problémov.

REGIÓN (kontaktné miesta, kontaktné osoby) :

V čase pandémie Covid-19 je poradenstvo pre spotrebiteľov a pomoc spotrebiteľom v dôsledku obmedzenia šírenia vírusu Covid-19 poskytované predovšetkým na diaľku formou ON-LINE, HOT-LINE, na WEBOVEJ STRÁNKE a prostredníctvom SOCIÁLNYCH SIETÍ, a to v rámci celej SR. V čase pandémie Covid-19 je pre spotrebiteľov sprístupnené 1 kontaktné miesto v samosprávnom kraji Nitra. Poradenstvo a pomoc pri riešení mimosúdnych a súdnych sporov je v čase pandémie zabezpečené ON-LINE, listinne (poštou) a telefonicky pre všetky regióny SR. Poradenstvo a služby zabezpečuje 19 kontaktných osôb.

Po zlepšení situácie pandémie COVID-19 združenie plánuje pre poradenstvo a služby spotrebiteľom postupne sprístupniť ďalšie 4 kontaktné miesta v rámci celej SR, kde má združenie AVES kontaktné osoby. Od počtu prevádzkovania kontaktných miest závisí aktuálna situácia pandémie COVID-19.

Spotrebiteľské poradenské centrá združenia AVES budú vďaka finančnej podpore Ministerstva hospodárstva SR k dispozícii spotrebiteľom v samosprávnych krajoch Žilina, Nitra, Banská Bystrica, Prešov. Prevádzkové hodiny a adresy kontaktných miest budú určené po skončení pandémie a budú zverejnené na web stránke združenia.

Pre zabezpečenie väčšej prístupnosti projektu budú spotrebiteľom mimo zriadeného kontaktného miesta k dispozícii aj ďalšie kontaktné miesta, ktoré poskytnú kontaktné osoby, on-line poradcovia, mediátori a advokáti zapojení do projektu (*svoje kancelárske priestory poskytujú bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov*).

STRÁNKY PROJEKTU :

Silné stránky : dostupné, rýchle a kvalitné poradenstvo pre spotrebiteľov v rámci celej SR; podpora Ministerstva hospodárstva SR; široké spektrum v spotrebiteľských odvetviach; efektívne a rýchle mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, efektívny a rýchly reklamačný proces; dobré podmienky

pre rozvoj uvedomelého spotrebiteľa, vysoká vzdelanostná úroveň a sociálna skladba pre spotrebiteľov (*deti, seniori, slobodné matky, marginalizované skupiny a iné*); spotrebiteľská ochrana na mieru, 100 % vymožiteľnosť práva v praxi, profesionalita, odbornosť, zručnosť, zodpovednosť, disciplína a aktivity personálneho zabezpečenia, vysoká úroveň znalosti právnych predpisov, dobré podmienky pre rozvoj kvalifikovaného personálu, silné zastúpenie; spravodlivosť, transparentnosť, dôveryhodnosť; tradícia, stabilita, inovatívnosť; vždy aktuálne informácie, publikácie; centrum vzdelávania, spotrebiteľská výchova, osvetová a publikačná činnosť; existencia siete podporných, poradenských a konzultačných centier, spolupráca na národnej úrovni.

Slabé stránky : nedostatočné zapojenie a nedostatočná spolupráca podporných inštitúcií; nedostatok kvalifikovaného personálu – (*kontaktná osoba/poradca*); nízke zdroje v rozpočte združenia vzhľadom na potreby spotrebiteľského rozvoja; obmedzenie propagačných, vzdelávacích a osvetových činností a rozsahu poskytovaných činností (*pandémia COVID-19, obmedzené zdroje*).

CIELE PROJEKTU :

Cieľ - podporovať a rozvíjať svojou konzultačnou a poradenskou činnosťou zvyšovanie právneho vedomia spotrebiteľov a poskytovať im široký priestor na získavanie všetkých dostupných informácií týkajúcich sa ochrany ich práv ako aj všetkých dostupných informácií týkajúcich sa efektívneho domáhania sa ochrany ich práv na všetkých dostupných stupňoch ochrany v SR a organizovať odborné školenia a semináre. Hlavným cieľom projektu je zabezpečovať právnu ochranu záujmov slovenských spotrebiteľov spočívajúcu v zodpovedaní otázok a žiadostí spotrebiteľov, zastupovaní spotrebiteľov pri riešení podnetov a zastupovaní spotrebiteľov v mimosúdnych konaniach, vrátane zastupovaní spotrebiteľov priamo na súdoch SR voči obchodným spoločnostiam porušujúcich zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a vo VOP.

Cieľom projektu počas pandémie COVID-19, ale aj po skončení pandémie, je zodpovedať, vybaviť a vyriešiť minimálne 1400 spotrebiteľských otázok, žiadostí o informácie, podnetov a sporov. Cieľom projektu je poskytnúť dostupné, kvalifikované a rýchle poradenstvo 900 spotrebiteľom. Cieľom je zapojiť do procesu aj predajcov/dodávateľov a dospieť k zmene myslenia predajcov/dodávateľov, ktorí v konečnom dôsledku pochopia, že spotrebiteľská politika a zodpovedný prístup k spotrebiteľskej politike je pre nich skôr prínosom než povinnosťou. Cieľom projektu je zintenzívniť, prehĺbiť a rozšíriť kontakt s odbornou a laickou verejnosťou s cieľom iniciovať legislatívne zmeny, identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov, odhaľovať nekalé postupy predajcov/dodávateľov, systémové vady a nedostatky. Touto aktívnou činnosťou združenie AVES prispeje k vytvoreniu právnej rovnováhy v zmluvných vzťahoch, k zvýšeniu celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov, k zvýšeniu celkovej gramotnosti spotrebiteľov a k vyššej čistote na trhu, najmä v problémových odvetviach. Vzdelávanie a výchova poskytuje spotrebiteľovi základné informácie o jeho právach a povinnostiach, potrebné pre správne rozhodovanie.

Cieľom je vytvárať materiálne, technické a fondové podmienky pre uspokojovanie vzdelávacích aktivít spotrebiteľov v rôznych oblastiach a za tým účelom organizovať odborné kurzy, školenia, prednášky, semináre, odborné stretnutia, sústreďenia, publikačnú a konzultačnú činnosť a ďalšie vzdelávacie projekty a programy.

MERATEĽNÉ UKAZOVATELE :

Kvantifikované ukazovatele projektu a ich popis	Plánované ukazovatele
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu vo všetkých spotrebiteľských odvetviach)	900
Počet prijatých otázok a podnetov spolu (jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka vo všetkých spotrebiteľských odvetviach)	1400
Počet prijatých otázok (otázky, žiadosti o informácie a poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami)	750 100 %
✓ Počet kladne vybavených otázok (odpoveď na otázku a žiadosť o informáciu a usmernenie telefonicky alebo mailom, presmerovanie na relevantnú inštitúciu a pod. vo všetkých spotrebiteľských odvetviach)	750 100 %
Počet prijatých podnetov a sporov (sťažnosti, poradenstvo, mimosúdne konania, mediácia vo všetkých spotrebiteľských odvetviach)	650 100 %
✓ Počet úspešne vyriešených prípadov (ukončené podnety formou poradenstva, zastupovania a mimosúdneho urovnania sporu v prospech spotrebiteľa)	520 80 %
✓ Počet prípadov preradených do súdnej agendy (nedošlo k uzavretiu mimosúdnej dohody (mimosúdneho urovnaniu), prípad bol preradený na súdne konanie)	20 3,08 %
✓ Počet sporov, ktoré zostanú v riešení k 31.12. 2021 (počet podnetov, ktorých riešenie nebolo ukončené k 31. 12. 2021 a ktoré sa posúvajú do nasledujúceho kalendárneho roka 2022)	110 16,92 %
Vzdelávacie školenia pre spotrebiteľov	4

EVIDENCIA PLNENIA MERATEĽNÝCH UKAZOVATEĽOV :

Preukázanie poskytnutých služieb v rámci projektu bude zabezpečené projektovou dokumentáciou, ktorá je v súlade s výzvou na predkladanie žiadostí o poskytnutie dotácie. Združenie AVES zabezpečí vhodný systém evidencie podnetov, pričom garantuje sprístupnenie hodnoty merateľného ukazovateľa ako podklad na účely kontroly plnenia realizácie projektu na žiadosť MH SR a súčasne garantuje zasielanie výpisu z evidencie podnetov podľa požiadaviek MH SR.

Evidencia spotrebiteľských podnetov

- ✓ Evidencia podnetov – zaznamenávanie jednotlivých podnetov
- ✓ Štatistika – sledovanie výstupov riešenia podnetov
- ✓ Kontaktné osoby – výkazy činnosti jednotlivých kontaktných osôb
- ✓ Prehľad možností – výpis evidovaných podnetov, ktoré sa majú zaznamenávať

Spôsob vedenia podnetov

Prehľad riešených prípadov sa bude predkladať MH SR vo forme jedného formulára, ktorý bude obsahovať údaje o všetkých riešených prípadoch v rámci projektu. Všetky riešené prípady v rámci projektu budú evidované na centrále Združenia AVES a budú zapracované do jedného formulára Evidencie podnetov, ktorý bude v lehotách podľa zmluvy o poskytnutí dotácie predložený MH SR. Formulár Evidencie podnetov sa bude predkladať v elektronickej podobe so zaručeným elektronickým podpisom cez portál Slovensko.sk.. Združenie AVES bude zodpovedať za to, že zaslaný prehľad podnetov zodpovedá stavu spotrebiteľských podnetov prijatých, riešených a vybavených Združením AVES. Spracovanie osobných údajov spotrebiteľov bude zabezpečené v súlade s platnou právnou úpravou.

KVANTITATÍVNE HODNOTENIE – PLNENIE UKAZOVATEĽOV K 31. 12. 2020 :

Kvantifikované ukazovatele k 31. 12. 2020 a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2020	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2020	Plnenie ukazovateľov v %
Spotrebiteľia zapojení do programu	550	827	150,36
Prijaté otázky, žiadosti, podnety - spolu	800	1347	168,38
Zodpovedané otázky a žiadosti	600	721	120,17
Riešené podnety a spory	200	626	313,00
✓ Vykonané úkony - spolu		1878	

Merateľné ukazovatele pre rok 2021 sú reálne dosiahnuteľné počas realizácie predkladaného projektu. Pri ich stanovení sme vychádzali z výsledkov realizovaných programov v roku 2020, v ktorom sme v rámci poradenstva a mimosúdneho a súdneho riešenia sporov riešili spolu 1347 otázok, žiadostí o informácie, sťažností, podnetov a sporov, a to:

- ✓ 721 vybavených otázok a žiadostí o informácie ich zodpovedaním, poradenstvom a usmernením
- ✓ 626 riešených podnetov, sporov, reklamácií a sťažností formou poradenstva, mimosúdneho konania, mimosúdneho urovnania a súdneho konania
- mimosúdnyím riešením sporov (*t.j. bez súdneho konania*) bolo vyriešených 513 podnetov, z toho do súdnej agendy bolo prevedených 69 prípadov

- 46 súdnych konaní bolo k 31.12.2020 právoplatne ukončených s výrokom rozhodnutia súdu v prospech spotrebiteľa (*zastupovanie spotrebiteľa na základe udelenej plnej moci*)
- spotrebitelia ušetrili spolu - 219.781,56 Eur
- vydané bezdôvodné obohatenie spotrebiteľom spolu - 12.450,00 EUR
- 23 súdnych konaní, v ktorých spotrebiteľa zastupujeme na základe udelenej plnej moci, pokračuje aj v roku 2021

V rámci „DOBOVOLNÝCH DRAŽIEB“, konaných na základe spotrebiteľských záložných zmlúv, bolo:

- ✓ 8 dobrovoľných dražieb ukončených mimosúdnyim urovnaním
- ✓ 5 dobrovoľných dražieb sú predmetom súdneho konania a pokračujú aj v roku 2021
- výkon záložného práva bol realizovaný pre pohľadávky v celkovej sume 723.921,49 Eur

V rámci „OSOBNÉHO BANKROTU“ bolo poskytnuté poradenstvo 31 spotrebiteľom, ktorí mali záujem podať (prostredníctvom Centra právnej pomoci) návrh na vyhlásenie osobného bankrotu a konkurzu. V rámci 626 prijatých podnetov bolo analyzovaných 859 spotrebiteľských zmlúv, vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a Obchodných podmienok, pričom v každej zmluve, VOP a OP sa vyskytovali nezrovnalosti buď v základných podmienkach úveru alebo obsahovali neprijateľné/neplatné zmluvné podmienky. Združenie AVES v rámci svojho programu asistovalo aj pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv na základe žiadosti spotrebiteľa, a to v 56 prípadoch (32 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie hypotekárneho úveru; 14 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie spotrebiteľského úveru; 7 x mobilný operátor; 3 x poisťovňa).

Združenie AVES v rámci svojho programu zrealizovalo 6 vzdelávacích školení pre spotrebiteľov, a to: 1x v Žiline, 1 x v Bratislave, 2 x v Prešove, 1 x v Banskej Bystrici a 1 x v Trenčíne. Na vzdelávacích školeniach sa zúčastnilo celkovo 178 spotrebiteľov. Predmetom vzdelávacieho školenia boli otázky v oblasti :

- ✓ *uplatnenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; mediácia ako efektívny nástroj mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov; ochrana spotrebiteľa v mimosúdnej praxi; ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu - ako sa chrániť pred nevýhodnými spotrebiteľskými úvermi a zmluvami; ochrana spotrebiteľa pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv; orientácia spotrebiteľa pri nákupe tovaru*

Dosiahnuté výsledky Združenia AVES za rok 2020 sú uvedené vo Výročnej správe za rok 2020 a sú zverejnené na webovej stránke združenia – www.zdruzenieaves.sk v časti „ROZSUDKY“

V roku 2020 združenie AVES zaznamenalo v rámci svojich programov zvýšený záujem spotrebiteľov o služby združenia AVES, čo je zrejmé aj z Výročnej správy za rok 2020. Pri stanovení ukazovateľov na rok 2021 ale musíme zohľadniť aktuálnu situáciu pandémie COVID-19. Je teda dôležité zamedziť šírenie

vírusu COVID-19 tak, aby pandémie mala čo najmenší negatívny dopad na kvalitu života obyvateľov. Musíme byť zodpovední, disciplinovaní a súdržní voči sebe a svojmu okoliu.

Pre zamedzenie šírenia vírusu COVID-19 je dôležité najmä obmedziť osobné kontakty v pobočkách Združenia AVES.

Spomaľme šírenie koronavírusu



Dbajte na pravidelné umývanie alebo dezinfekciu rúk



Pri kýchaní a kašľaní použite vreckovku alebo ohnutý lakeť, nie ruku



Nevystavujte seniorov riziku nákazy, pri tomto ochorení sú najzraniteľnejší



Obmedzte podávanie rúk



Ak máte príznaky ochorenia, vyhnite sa kontaktu s verejnosťou



Pri príznakoch ochorenia kontaktujte lekára telefonicky, nie osobne

Pandémia COVID-19 zmenila nákupné správanie slovenských spotrebiteľov. Musíme zohľadniť fakt, že dôjde k riešeniu komplikovanejších podnetov, ktorých riešenie potrvá dlhšiu dobu. V dôsledku toho sa musíme pripraviť na možný pokles celkového počtu riešených podnetov a musíme byť opatrní v stanovovaní ich úspešného vyriešenia, aby sme si stanovili reálne dosiahnuteľné ciele. Dôsledkom zvýšenej zložitosti riešených podnetov je aj značná rozpracovanosť, ktorej predpoklad na konci roka 2021 bude cca 40%-tná. V rámci riešenia 650 podnetov plánujeme zrealizovať minimálne 800 rôznych úkonov, pričom budeme sledovať hodnoty sporov, ktorých hodnotu budeme priebežne evidovať v databáze podnetov. Doplnená databáza nám umožní aj ďalšie vyhodnotenia, no tie rozhodujúce pre zhodnotenie kvantity a kvality sú uvedené vyššie.

DÔLEŽITOSŤ REALIZÁCIE PROJEKTU :

Výsledky projektu výrazne prispievajú k zlepšeniu situácie cieľovej skupiny, na ktorú je projekt zameraný. Za posledných päť rokov združenie poskytlo rozsiahly súbor poradenstva a právnej pomoci, ktoré spotrebiteľom zaručujú veľmi vysokú úroveň ochrany a solídne práva. Na základe úspechov sa novým projektom 2021 pre spotrebiteľov stanovuje, ako podporovať tieto práva, chrániť spotrebiteľov a posilňovať ich postavenie v aktuálnom kontexte pandémie COVID-19. Združenie sa zaoberá obavami, ktoré v spotrebiteľoch vyvolala pandémia COVID-19. Ochrana práv spotrebiteľov sa poskytuje bez tematického obmedzenia a rieši sa vplyv pandémie na spotrebiteľské návyky spotrebiteľov. Zvýšená pozornosť smeruje proti nečestným obchodným a marketingovým praktikám a iným podvodom. Pri poskytovaní poradenstva združenie akcentuje aktualizované právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorými sa posilnili práva spotrebiteľov. Projekt sa nezameriava len na riešenie otázok a podnetov spotrebiteľov v jednej konkrétnej oblasti, ale sa zameriava na podnety bez akéhokoľvek tematického obmedzenia.

K 31.12.2020 združenie vedie v riešení 23 sporov, ktoré boli preradené do súdnej agendy a nie sú ešte právoplatne ukončené. Tieto súdne spory trvajú z časového hľadiska dlhšiu dobu a z hľadiska komplikovanosti sú náročnejšie, nakoľko si vyžadujú realizáciu viacerých úkonov.

Poradenstvo a právna pomoc je adresovaná najmä spotrebiteľom, ktorí sú zraniteľnejší ako ostatní, keďže majú osobitné potreby v oblasti informácií, ako napríklad deti, starší ľudia, spotrebiteľia so zdravotným postihnutím alebo spotrebiteľia v marginalizovaných komunitách a na ktorých má pandémia COVID-19 ešte väčší dopad.

KVALIFIKOVANÁ OCHRANA SPOTREBITEĽA = ROVNOSŤ ZBRANÍ :

Združenie AVES ako jeden z najvýznamnejších poskytovateľov kvalifikovanej spotrebiteľskej ochrany zabezpečuje, aby spotrebiteľské práva boli dobre chránené. „PATRÍME MEDZI LÍDROV ALE BERME TO AKO VÝZVU“ - titulok, ktorý je tradičný ale pri spätnom hodnotení roka 2020 asi neprekvapí. Slovenský trh sa dramaticky mení prudkým technologickým vývojom a tlakom neustále pribúdajúcich nových firiem, vyrastajúcich ako huby po daždi. Je to predovšetkým o meniacich sa potrebách a nárokoch našich spotrebiteľov, ktorí sú zároveň aj členmi Združenia AVES. Už nestačí „len“ mať najširšie odborné vedomosti, zručnosti, aktivity a produkty pri riešení spotrebiteľských otázok a sporov, ktoré uspokojia všetky požiadavky spotrebiteľov. A ktoré máme.

Naši spotrebiteľia už vedia čo je možné a vedia aké sú ich spotrebiteľské práva. A chcú, aby dostali riešenie na mieru, aby jeho funkcie presne zodpovedali potrebám, procesom a cieľom, ktoré si pred seba postavili. Chcú spotrebiteľskú ochranu na mieru. A preto sme veľmi radi, že popri vynikajúcich výsledkoch sa môžeme pochváliť aj neustále rastúcim počtom projektov, ktoré môžeme s kľudným svedomím označiť za KVALIFIKOVANÉ. Za projekty, ktoré dokázali našu schopnosť vyvinúť riešenia na

mieru, prispôbiť existujúce nástroje presne požiadavkám spotrebiteľa a aj ich úspešne nasadiť. Toto je veľká pridaná hodnota Združenia AVES a jeden z pilierov, na ktorých môžeme a chceme stavať ďalšiu budúcnosť Združenia AVES.



OZ AVES ZABEZPEČUJE OCHRANU SPOTREBITEĽOM NA CELOM ÚZEMÍ SR :

Združenie AVES bolo zriadené dňa 01. 04. 2016 na základe rozhodnutia Ministerstva Vnútra Slovenskej republiky za účelom poskytovania právnej pomoci spotrebiteľom. Združenie poskytuje poradenstvo a právnu pomoc spotrebiteľom v rôznych životných či krízových situáciách a na základe intervencie a podľa individuálnych potrieb každého spotrebiteľa. Poradenstvo a právnu pomoc spotrebiteľom poskytuje tím pracovníkov a odborníkov z radov právnikov a ekonómov. Forma pomoci sa poskytuje zastupovaním spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych sporoch a mediáciou. Združenie svojou činnosťou, realizovanou v značnej časti na diaľku, pokrýva celé územie SR. Záujem o služby združenia zo strany spotrebiteľov sa zakladá na vysokej úspešnosti riešenia podnetov, sporov, sťažností a na dobrom mene združenia. Dosiahnuté výsledky sú badateľné vo výročnej správe 2020 a na webovej stránke združenia, v kolónke „ROZSUDKY“. Pridanou hodnotou činnosti združenia je aj to, že v mnohých prípadoch dosahuje výsledky a riešenie vtedy, čo spotrebiteľia neboli úspešní pred kontrolnými orgánmi. Vstupom do riešenia, analýzou podkladov a vedením komunikácie s predajcom/dodávateľom združenie dosahuje urovnávajúce a kompromisné riešenia v prípadoch, kde sa nejavili žiadne známky možného úspechu a žiaduceho posunu.

POSLANIE - Byť preferovaným a vyhľadávaným partnerom pre našich spotrebiteľov, ktorým prinášame pridanú hodnotu pri ochrane ich spotrebiteľských práv poskytovaním informácií, poradenstvom a riešením sťažností a sporov. Pôsobiť v procese tvorby spotrebiteľskej legislatívy s medzinárodnou spoluprácou v rámci spotrebiteľských projektov.

VÍZIA - Udržať si pozíciu významného a uznávaného združenia pôsobiaceho v oblasti spotrebiteľskej ochrany a jedného z lídrov spotrebiteľských organizácií. Patriť medzi významných a preferovaných poskytovateľov ochrany spotrebiteľa. Byť združením s modernou a transparentnou štruktúrou. Získavať v spolupráci s partnermi významné a rozsiahle projekty. Byť združením s korektnou komunikáciou a so spoločensky zodpovedným prístupom.

STRATÉGIA - Zabezpečiť dlhodobú prosperitu a stabilitu združenia. Jednoznačné sústredenie sa na existujúcu spotrebiteľskú štruktúru združenia a jeho rozširovanie. Budovať, upevňovať a rozširovať vzťahy so spotrebiteľmi a s partnermi združenia. Rozširovať rozsah a kvalitu poskytovanej spotrebiteľskej ochrany. Personálna politika s dôrazom na zvyšovanie kvalifikácie a osobnej zainteresovanosti členov združenia. V rámci ochrany ekonomických záujmov a zvýšenia informovanosti spotrebiteľov napomáhať posilňovanie ochrany spotrebiteľov a zvyšovať povedomie spotrebiteľov i podnikateľov o ich právach a povinnostiach. Podporovať zvýšenie vymožiteľnosti spotrebiteľských práv mimosúdnu cestou so snahou identifikovať aktuálne problémy a nedostatky a následne na to realizovať opatrenia na prípadné zlepšenie.

POLITIKA ZDRUŽENIA - Budovať dobré meno združenia a posilňovať pozíciu preferovaného poskytovateľa pri ochrane spotrebiteľa. Budovať korektné vzťahy s partnermi a externými poskytovateľmi, založené na vzájomnej dôvere, spoločnom boji pri ochrane spotrebiteľa a vysokej kvalite poskytovanej spotrebiteľskej ochrany. Spoločne sa podieľať na dosahovaní cieľov združenia. Neustále zvyšovať kvalifikáciu, kompetencie a osobnostný rozvoj členov združenia prostredníctvom efektívneho systému vzdelávania, procesného a projektového riadenia. Zvyšovať ich povedomie v oblasti spotrebiteľskej politiky a podporovať vzájomnú dôveru Rady združenia a Členov združenia. Neustále zlepšovať procesy združenia využitím efektívneho systému riadenia rizík a príležitostí s cieľom ďalšieho rozvoja združenia, zvyšovania spokojnosti spotrebiteľov s poskytovanými službami a dosahovania vysokej úrovne spotrebiteľského, transparentného a etického správania. Zabezpečovať maximálnu možnú ochranu dôverných informácií a osobných údajov zvyšovaním bezpečnostného povedomia členov združenia a relevantných zainteresovaných strán v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadením EÚ (GDPR). Trvale zlepšovať vzťah združenia k ochrane životného prostredia znižovaním negatívnych dopadov na okolité prostredie a zvyšovaním environmentálneho povedomia členov združenia a relevantných zainteresovaných strán. Dodržiavať právne predpisy a ostatné regulačné požiadavky vzťahujúce sa na činnosť združenia a poskytované služby pri ochrane spotrebiteľa. Jednoduchá a plochá organizačná štruktúra vytvára ideálne predpoklady na poskytovanie

adresných a personalizovaných služieb spotrebiteľom. Umožňuje okamžite reagovať na ich požiadavky a dáva im k dispozícii tých správnych odborníkov.



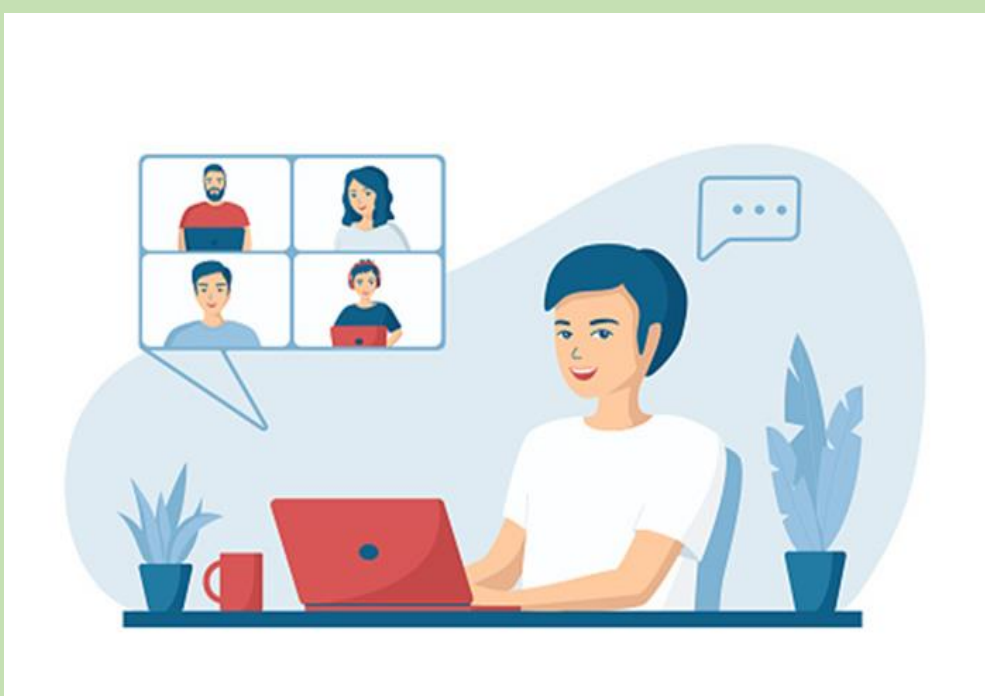
MIESTO REALIZÁCIE PROJEKTU - V ČASE PANDÉMIE COVID-19 :

Pandémia COVID-19, ktorá sa stala akýmsi symbolom prvej polovice roka 2020, určite nebola ničím veselým a je možné, že nás do budúcnosti ešte potrápia aj jej následky. Na druhej strane ale v niektorých oblastiach zanechala pozitívne zmeny a návyky, na ktoré sme predtým neboli zvyknutí. Aj keď pred krízou sa poniektorí bránili práci na home office, počas pandémie mnohí zistili, že na tomto systéme vlastne nie je nič zlé. Mnohí zamestnanci dokonca z domova pracujú efektívnejšie. Práca na diaľku môže fungovať aj v rámci niektorých projektov. Tým, že sme zameraní skôr na hodnotenie výsledkov než na čokoľvek iné, zaujíma nás skôr splnený termín a či je práca hotová a vykonaná správne. Prítomnosť v kancelárii nie je nevyhnutná. Výhodou je ušetrený čas za cestu do práce a možnosť prispôbiť si pracovné podmienky, ktoré nám vyhovujú a to bez akéhokoľvek obmedzenia.

Výrazným prínosom, ktorý je čiastočne spojený s home office, je digitalizácia. V čase, keď všetko musí fungovať na diaľku, začali moderné nástroje užívať mnohé organizácie. V čase pandémie sa zistilo, že veľa vecí sa dá zjednodušiť a zrýchliť. K moderným technológiám bolo nevyhnutné pristúpiť nielen v rámci obmedzení osobného kontaktu, ale aj preto, že pandémia priniesla čas na zváženie inovácií.

Digitalizáciu si môžeme predstaviť ako prechod zo zastaraných spôsobov práce k moderným pracovným postupom takým spôsobom, aby využité technológie pracovali pre ľudí, nie proti nim. Účelom digitalizácie je určitá úroveň automatizácie, ktorá by mala viesť k úspore času, a tým väčšej spokojnosti a efektívite zamestnancov i klientov.

„Starý“ svet skončil. „Nový“ svet, ktorý začína, o tom zatiaľ len hmlisto tušíme... nikto v tejto chvíli nevie, ako dlho pandémie COVID-19 potrvá a aké bude mať sekundárne dôsledky. Ako sa prejavia na spotrebiteľskom správaní v budúcnosti zmeny, ktorých svedkami sme v súčasnosti? Pandémia priniesla ešte jeden kľúčový poznatok. Všetci sme si na vlastnej koži mohli overiť, že ľudia sú pred vírusom v bezpečí, ak sa dodržia opatrenia.



Vplyvom pandemickej situácie sme hľadali možnosti ako zredukovať náklady na kancelársky priestor, ktorý sa pre nás v dôsledku dopadov pandémie stal nadbytočným a vynakladanie finančných prostriedkov na prevádzku kancelárií sa stalo neefektívnym. K novembru 2020 sme pristúpili k zrušeniu prevádzkovania prenajatých kancelárií, v ktorých boli kontaktné miesta pre osobný styk kontaktnej osoby/poradcu so spotrebiteľom.

Do novembra roku 2020 Združenie AVES prevádzkovalo 8 kontaktných miest. V rámci obmedzení osobného kontaktu a vyhlásenia núdzového stavu, boli zrušené kancelárie (kontaktné miesta) v



Bratislave, v Trnave, v Nitre, v Žiline, v Prešove, v Banskej Bystrici, v Trenčíne a v Košiciach.

Poradenstvo pre spotrebiteľov však zostalo nezmenené a je poskytované na diaľku prostredníctvom telefonického kontaktu, ON-LINE, HOT-LINE a prostredníctvom poštových služieb.

Po skončení pandémie COVID-19 a po schválení projektu plánujeme zabezpečiť kontaktné miesta v samosprávnych krajochoch  Žilina, Nitra, Banská Bystrica, Prešov.

Na sprevádzkovanie kontaktných miest však bude mať vplyv najmä pandémia COVID-19 a osobný kontakt a zodpovednosť na zamedzenie šírenia vírusu COVID-19.

V prevádzke počas pandémie COVID-19 zostane 1 kontaktné miesto:

Kontaktné miesto Šal'a – samosprávny kraj Nitra

Kontaktné miesto sa nachádza na území SR. Ide o nebytový kancelársky priestor o rozlohe 12 m² so samostatnou miestnosťou, kuchynským kútom a samostatným vstupom. Priestor sa užíva na realizáciu projektu a na základe nájomnej zmluvy.



adresa kontaktného miesta: 927 01 Šal'a, Ulica P. Pazmáňa 51/19



Popis priestorov : jedná sa o kancelárske priestory v budove Daňového úradu Šal'a. Kancelária č. 219 sa nachádza na 2. poschodí a je ľahko dostupná spotrebiteľom. Kancelársky priestor poskytuje potrebné technické zázemie, je dobrá dopravná dostupnosť do centra mesta, dobrá lokalizácia,  bezbariérový prístup, bezproblémové parkovisko. Kancelária je vybavená kancelárskym nábytkom, počítačom, internetom, telefónom, tlačiarňou a kopírkou.

- Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov združenia a nebudú hradené z poskytnutej dotácie v rámci realizácie aktivít projektu.
- V čase pandémie COVID-19 a vyhláseného núdzového stavu je vstup do kancelárie povolený max.  1 osoba, vstup do kancelárie je povolený len  s rúškom, pričom osoba sa musí preukázať negatívnym testom na COVID-19. V dôsledku obmedzenia osobného styku v čase vyhlásenia núdzového stavu musí byť osobné stretnutie vopred konzultované.

Prevádzková doba kontaktného miesta:

- utorok od 17,00 do 20,00
- štvrtok od 16,00 do 20,00
- sobota od 08,00 do 11,00

Kancelária slúži pre spotrebiteľov počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín v čase od 9:00 – 18:00 hod.

✓ Kontaktná osoba: Matej Farkas, Yvett Mandák

-  + 421 905 607 261, + 421 907 908 869
- @ e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk, matejfarkas.mf@gmail.com
-  Združenie na ochranu práv občana – AVES
927 01 Šal'a, Ulica P. Pazmáňa 51/19

V každom kontaktnom mieste, ktoré bude zriadené po skončení pandémie COVID-19 a po schválení projektu, bude zabezpečený minimálny rozsah prevádzkovej doby 10 hodín týždenne. V prípade kontaktných miest v rôznych samosprávnych krajoch sa prevádzková doba vymedzí individuálne pre každé kontaktné miesto, pričom každé kontaktné miesto bude v prevádzke min. 10 hodín týždenne počas minimálne dvoch dní. V prípade, ak bude zriadených viac kontaktných miest v územnom obvode toho istého samosprávneho kraja, sa prevádzková doba vymedzí individuálne pre každé kontaktné miesto, pričom minimálny rozsah prevádzkovej doby bude v celkovom súčte prevádzkových dôb jednotlivých kontaktných miest v rámci územného obvodu toho istého samosprávneho kraja.

DOSTUPNOSŤ PROJEKTU PRE SPOTREBITEĽA :

V čase pandémie COVID-19:

- ✓ Telefonicky, sms, WhatsApp, Viber - od 10,00 do 20,00 hod.
- ✓ Poštou – neobmedzene; Mailom – neobmedzene; Sociálne siete – neobmedzene
- ✓ Po skončení pandémie aj osobne

Časové hľadisko:

- ✓ Kontaktná osoba bude po skončení pandémie COVID-19 garantovaná na kontaktnom mieste počas určených stránkových hodín min. 10 hodín v týždni počas min. 2 prac. dní a podľa potreby bude k dispozícii aj mimo tejto doby
- ✓ Pre osobné preberanie nových podnetov sú na web-stránke združenia zverejnené hodiny pre verejnosť (čas na preberanie nových podnetov) a spôsob doručovania podnetov a listín
- ✓ Na telefonické kontakty, sms správy, WhatsApp, Viber reagujeme hneď pri ich prijatí, na emailové podnety a podnety na sociálnych sieťach najneskôr do 3 dní od prijatia

Územná dostupnosť:

- ✓ priestory kontaktných miest v čase pandémie COVID-19 – 1 kontaktné miesto
- ✓ po skončení pandémie budú zriadené aj ďalšie kontaktné miesta
- ✓ poradenstvo v čase pandémie je poskytované ON-LINE
- ✓ dostupnosť je garantovaná pre obyvateľov celej SR

ČAS REALIZÁCIE PROJEKTU :

- od 01. 01. 2021 do 31. 12. 2021
- Služby spotrebiteľom sú poskytované od 01. 01. 2021

SPÔSOB REALIZÁCIE PROJEKTU :

Ciele konceptu projektu na ochranu spotrebiteľov

Združenie AVES - prvý kontakt pre spotrebiteľa

- ✓ prvé miesto, na ktorom bude spotrebiteľ hľadať informácie
- ✓ „user friendly“ web viac praktických informácií v „lákavej forme“ (obrázky, videá)

Spolupráca so subjektami pôsobiacimi v oblasti ochrany spotrebiteľa

- ✓ viac vecne a miestne dostupných „združení zriadených na ochranu spotrebiteľa a inštitúcií“ na konzultácie a pomoc v oblasti spotrebiteľských práv a osvety

Spätná väzba od spotrebiteľov

- ✓ zhodnotenie či to, čo robíme, robíme správne / dobre / postačujúco v jednotlivých oblastiach a priestor na zlepšenie

Komunikácia so spotrebiteľom

- ✓ nový koncept komunikácie v čase pandémie COVID-19
- ✓ dostupné informácie v prijateľnej forme, dostupnosť a flexibilita pri riešení otázok, podnetov a sporov spotrebiteľov, pravidelné aktuálne informácie (napr. web, sociálne siete, newsletter...)
- ✓ znázornenie kompetencií Združenia AVES alebo „čo môže AVES urobiť pre spotrebiteľa“
- ✓ FAQs

Charta práv spotrebiteľov

- ✓ ochrana práv v zmysle zákonných požiadaviek a dobrých mravov
- ✓ práva spotrebiteľov, možnosť uplatnenia práv, spôsob kompenzácie porušenia práv
- ✓ zverejňovanie odporúčaní v záujme ochrany spotrebiteľa na webe a sociálnych sieťach
- ✓ „mediátor“ pri riešení sporov s dohodnutými dodávateľmi
- ✓ platforma na spoluprácu s asociáciami na ochranu spotrebiteľa na pravidelnej báze
- ✓ budovanie väčšej dôvery vo vzťahu spotrebiteľ – predajca/dodávateľ a posilnenie zodpovednosti predajcu/dodávateľa za dodržiavanie práv spotrebiteľov
- ✓ FAQs

Riešenie sporov

- ✓ otázky a podnety spotrebiteľov a spôsob ich riešenia
- ✓ vedenie a evidencia poradenstva, mimosúdneho riešenia sporov a mediácie
- ✓ info o spotrebiteľských právach, platných právnych predpisoch a prostriedkoch na urovnávanie sporov
- ✓ vypracúvanie odborných stanovísk
- ✓ aktuálne informácie o nových právach spotrebiteľov a transponovaní európskej legislatívy
- ✓ FAQs

Dotazník spokojnosti

- ✓ našiel spotrebiteľ to čo potreboval, či sú informácie pre spotrebiteľa postačujúce, či mu webová stránka pomohla, čo by uvítal ...

V rámci projektu bude realizované poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa (otázky, žiadosti) a riešenie konkrétnych prípadov (spotrebiteľ a konkrétny predajca/dodávateľ). Realizáciou projektu sa zabezpečí poradenstvo/primárne usmernenie; konzultácie a poradenstvo; podrobná analýza a vyhodnotenie prípadu; zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnom a súdnom konaní, mediácia a vzdelávanie. Počas pandémie COVID-19 bude realizácia projektu vykonávaná ONLINE, HOT-LINE a listinne poštou. Zamedzením osobného kontaktu sa spomalí šírenie vírusu COVID19.

Rozsah služieb

Vybavovanie otázok a podnetov; sprostredkovanie a riešenie mimosúdnych sporov medzi spotrebiteľom a obchodníkom s usmernením spotrebiteľa: „*bez prevzatia zastupovania, zastupovanie na základe plnej moci, mediácia a pod...*“; Monitorovanie zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách; Vzdelávanie a poskytovanie informácií spotrebiteľom i odbornej verejnosti formou seminárov, workshopov a prezentačných školení, prezentácia spotrebiteľských aktivít podnikateľským subjektom s akcentom na plnenie ich zákonných povinností; Prezentácia výsledkov združenia, publikácia článkov; Spolupráca s občianskymi združeniami a s orgánmi štátnej správy.

Platforma so subjektami pôsobiacimi v oblasti ochrany spotrebiteľov

Dialóg medzi úradmi, orgánmi a subjektami zaoberajúcimi sa ochranou spotrebiteľov; Pravidelné stretnutia – 1 x 2 - 3 mesiace; Zameranie stretnutí (príklady): *prezentácia najčastejších otázok a podnetov spotrebiteľov, resp. najviac nepriaznivo zasahujúcich ich práva; návrhy na riešenie spotrebiteľských sporov - zdieľanie „know-how“ a dohody o spoločnom postupe; prizývanie hostí - predajcov/dodávateľov alebo finančných agentov ako zmluvných strán spotrebiteľov na prerokovanie najčastejšie vyskytujúcich sa chýb/nehôd/ spotrebiteľských problémov, či už z nevedomosti spotrebiteľov, alebo nedostatočnej komunikácie na strane dodávateľa; návrhy a konzultácie na vypracovanie alebo zmenu dokumentov (zmlúv, všeobecných obchodných podmienok) v záujme ochrany práv spotrebiteľa; najvýznamnejšie aktuálne udalosti v oblasti spotrebiteľských práv v SR a EÚ ...*

Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa

Poskytovanie všeobecných informácií z príslušnej spotrebiteľskej oblasti, či odvetvia, ktoré majú spotrebiteľovi pomôcť pri riešení reklamácií v súlade s platnou legislatívou, usmernením ako postupovať pri podávaní reklamácií a pri identifikácii nedostatkov a väd; Identifikácii nedodržania platných postupov a pravidiel, vrátane naznačenia možností a perspektívy vyriešenia sporu; S objasnením systému ochrany spotrebiteľov v SR, úloh a povinností jednotlivých inštitúcií a sprostredkovanie kontaktov na tieto subjekty; Poskytovanie informácií prebieha prevažne telefonicky, mailom alebo prostredníctvom sociálnych sietí, sporadicky aj poštou alebo formou osobného stretnutia; Obsahuje identifikáciu požiadavky spotrebiteľa a poskytnutie relevantných informácií a prvotných usmernení kontaktnou osobou

Riešenie konkrétnych prípadov (spotrebiteľ a konkrétny predajca/dodávateľ)

Poradenstvo / primárne usmernenie – identifikácia otázky / podnetu, poskytnutie relevantných informácií kontaktnou osobou formou osobného stretnutia, telefonicky, mailom alebo poštou, *napr. práva spotrebiteľa a povinností obchodníka pred predajom (označenie výrobku, doba trvanlivosti, záručná doba, cena, návody na použitie, údržba,...), počas jeho uzatvárania (uzavretie zmluvy, zmluvné a platobné podmienky,...), po predaji/dodaní (kontrola a overenie plnenia zmluvných záväzkov zo strany predajcu/dodávateľa, napr. reklamačný poriadok, záručné opravy, záručný a pozáručný servis); odborných posudkov (ich korektného výkladu v súlade s určením ďalšieho postupu v konaní); informácie o inštitúciách zapojených do systému ochrany spotrebiteľa v SR; sprostredkovanie kontaktu (činnosť, pôsobnosť, kompetencie, kontakty); / možností riešenia spotrebiteľských podnetov: 1. vyriešenie*

kontaktnou osobou, 2. postúpenie podnetu na mimosúdne riešenie sporu konkrétnej poverenej osobe alebo konkrétnemu mediátorovi (mediácia) alebo na súdne konanie

Konzultácia - poradenstvo s rozšíreným výkladom, pri ktorom dochádza k opakovanému kontaktovaniu spotrebiteľa za účelom konkretizovať jednotlivé kroky procesu riešenia sporu

Podrobná analýza a vyhodnotenie prípadu - spracovanie písomnej právnej a vecnej argumentácie na základe preštudovania podkladov

Zastupovanie spotrebiteľa - v reklamačnom a poreklamačnom procese, v mimosúdnom a súdnom konaní

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (MRS) - poskytnutie pomoci pri riešení sporu v prípade, že do riešenia sú aktívne zapojené obidve sporové strany. Podnet, ktorý bol riešený formou poradenstva poskytnutého jednej strane prechádza do kategórie mimosúdneho riešenia za účasti aj druhej strany. Mimosúdne riešenie sporu končí mimosúdnym urovnaním k spokojnosti obidvoch zmluvných strán. V prípade neuzatvorenia mimosúdnej dohody, prechádza spor do súdnej agendy.

Mediácia – mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v súlade s platným zákonom o mediácii, ktoré zabezpečuje mediátor – absolvent odborného vzdelávania s praxou zapísaný v zozname mediátorov MS SR, konkrétne pre Združenie AVES

- Mgr. Jarmila Fillová
- JUDr. Ján Michňák

ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE REALIZÁCIE PROJEKTU :

Názov a sídlo združenia :

- ✓ Združenie na ochranu práv občana – AVES, Sídllo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

Za plynulé organizačné a technické zabezpečenie, administráciu, dodržiavanie harmonogramu aktivít a riadenie a publicitu projektu budú zodpovední: Projektový manažér, Finančný manažér a Administrátor projektu. Počas celej doby realizácie projektu budú prebiehať podporné aktivity (riadenie projektu, monitoring, publicita atď.).

Spôsob del'by práce :

Podnety budú prideľované kontaktným osobám podľa miestnej príslušnosti. Zapojené do projektu budú aj ďalšie kontaktné osoby, ktoré poskytnú aj svoje kancelárske priestory alebo iné vhodné priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov. Koordinácia činností členov realizačného tímu a iných kontaktných osôb bude zabezpečená telefonickou a mailovou komunikáciou a osobnými stretnutiami. Koordinčné porady projektového tímu budú organizované 1x mesačne za účelom monitoringu činnosti, kontroly plnenia a plánovania úloh. Systematizácia práce je evidovaná prostredníctvom formulárov a databázy na evidovanie a riešenie spotrebiteľských podnetov

Zabezpečenie administrácie projektu a spôsob administrácie :

Riadiace činnosti projektu: projektové a finančné manažérstvo, manažérstvo publicity a monitoringu; spracovanie projektovej dokumentácie, administrovanie projektovej dokumentácie a finančné zúčtovanie úspešného projektu; zvyšovanie informovanosti a kompetentnosti poradcov pri zapájaní sa do projektu; sledovanie možností zapojenia sa do pripravovaných projektov; organizácia prezentácie projektových zámerov; zabezpečenie povinných príloh k žiadostiam; kontrola pripravovaného rozpočtu a odborné poradenstvo; spoločný metodologický postup - vysvetlenie a inštrukciá k pokynom jednotlivých výziev projektu; koordinácia spoločných otázok (kritérií) projektu (napr. publicita, ...); charakteristika pracoviska žiadateľa; spracovanie východiskového stavu; vypracovanie finančnej analýzy a swot analýzy; rámcové zmluvy; priebežná evidencia dokladov; previerka oprávnenosti výdavkov; nepretržitá konzultačná služba. V prípade, že je projekt úspešný a získa finančnú podporu, združenie koordinuje všetky činnosti tak, aby prišlo k finalizácii a úspešnému podpísaniu zmluvy.

Implementácia projektu :

Začína sa po podpise zmluvy; nepretržitá konzultačná služba pri realizácii projektu; zabezpečenie administrovania projektovej dokumentácie; dohodnutie konkrétnych podmienok spolupráce s projektovými partnermi; spracovanie a podpísanie dohôd o spolupráci s kontaktnými osobami; publicita projektu – zabezpečenie zviditeľnenia projektu medzi spotrebiteľmi dohodnutým spôsobom

- ✓ hlavná aktivita: poskytovanie poradenstva - 1. telefonicky – *poradca prijme hovor s predmetom otázky spotrebiteľa, získa kontaktné údaje a poskytne spotrebiteľovi požadované informácie, príp. dohodne ďalšiu formu spolupráce. O danom poradenstve urobí zápis do výkazu činnosti*, 2. elektronicky e-mailom – *poradca prevezme prijatý mail, analyzuje informácie v ňom poskytnuté, resp. si dožiada ďalšie potrebné podklady, spracuje odpoveď a zašle ju spotrebiteľovi mailom, resp. spôsobom ním požadovaným. O danom poradenstve urobí zápis do výkazu činnosti*, 3. poštou - *poradca prevezme došlú zásielku, analyzuje informácie v nej poskytnuté, spracuje odpoveď a zašle ju spotrebiteľovi poštou, resp. spôsobom ním požadovaným. O danom poradenstve urobí zápis do výkazu činnosti*, 4. osobne - *poradca prevezme podklady k podnetu pri dohodnutom osobnom stretnutí alebo počas dní pre verejnosť na kontaktnom mieste, poznačí si informácie o doterajšom konaní spotrebiteľa a dohodne ďalší postup. O danom poradenstve urobí zápis do výkazu činnosti*
- ✓ hlavná aktivita: evidencia poskytnutého poradenstva - *O danom poradenstve urobí kontaktná osoba / poradca zápis do výkazu činnosti, ktorý obsahuje všetky vyžadované údaje o poskytnutej službe; v rámci evidencie poradenstva vedie poradca databázu podnetov; výkaz činnosti vedie kontaktná osoba / poradca chronologicky a ako dôkaz realizácie zapísaných služieb k nemu prikladá podpornú dokumentáciu (e-maily, listy, dokumenty od spotrebiteľov, spracované výzvy, komunikácia s predajcov v zastúpení spotrebiteľa a pod.); na základe výkazov administrátor spracováva štatistiku riešených podnetov, ktorá je podkladom pre spracovanie monitorovacích správ*
- ✓ hlavná aktivita: finančné riadenie - 1. kontaktné osoby/poradcovia predkladajú centrále výkazy činnosti spolu s podpornou dokumentáciou mesačne a v závislosti od druhu zmluvného vzťahu aj

faktúru administrátorovi projektu, 2. administrátor predložené doklady odovzdá projektovému manažérovi na schválenie platby, 3. spracovávané priebežné monitorovacie správy o priebehu úhrad oprávnených výdavkov projektu spracuje účtovníčka prehľadnú tabuľku čerpania jednotlivých položiek rozpočtu, ktorú v stanovenom termíne odovzdáva na MH SR; podľa požiadaviek MH SR sa účtovné doklady za určené obdobie preukazujúce použitie štátnej dotácie predkladajú na priebežnú kontrolu MH SR, 4. záver projektu – vyhodnotenie realizácie projektu; záverečná správa o projekte z vecného i finančného hľadiska

Zabezpečenie vedenia účtovníctva – Ekonomická administrácia projektu

- ✓ kontrolné mechanizmy pre implementáciu projektu prevádzkovaním ekonomického informačného systému, ktorému podlieha celé účtovníctvo organizácie, t. z. je vedená účtovná analytika projektu
- ✓ zabezpečuje sa kontrola limitov a čerpanie finančných prostriedkov na jednotlivých nákladových položkách projektu
- ✓ ekonomická administrácia sa mesačne spracováva a zúčtováva
- ✓ po ukončení realizácie projektu sa spracuje ekonomické vyúčtovanie projektu
- ✓ účtáreň spracováva finančné podklady pre zaúčtovanie počas celej doby realizácie projektu, robí kontroly správnosti zaúčtovania jednotlivých položiek podľa rozpočtu

Vo fáze realizácie projektu prebieha spracovanie mesačných monitorovacích správ projektu (*resp. zabezpečuje sa poradenstvo, opravuje a dopĺňa sa podkladová monitorovacia správa a dopĺňa sa ekonomika projektu*), ako aj záverečnej a dopadovej monitorovacej správy. V rámci realizácie projektu sa zabezpečuje propagáciu schváleného projektu.

Projektové riadenie :

Metodika na koordináciu ľudí, materiálov, financií a časových plánov na dosiahnutie vopred stanovených cieľov tak, aby daný projekt bol ukončený v požadovanej kvalite a kompletnosti. Ucelený systém moderných techník riadenia pokrýva všetky etapy projektu - prípravu, realizáciu i vyhodnotenie.

- ✓ Základné princípy projektového riadenia spočívajú v týchto aktivitách: Projektový manažment - praktické zvládnutie nástrojov projektového manažmentu potrebných pri riadení projektu; Komunikácia v projektovom riadení - získavanie súhlasu zainteresovaných strán; riešenie konfliktov, vytvorenie komunikačného plánu, „Soft skills“, metódy a praktické nástroje pre spoluprácu s kontaktnými osobami / poradcami / mediátormi, ktorí spolupracujú a komunikujú s podporou informačných technológií (IT); Tímové riešenie problémov - metódy a nástroje efektívneho vedenia a moderovania projektových a procesných tímov zlepšovania procesov a riešenia problémov a úloh; Neustále zlepšovanie a prenos poznatkov a skúseností - postupy neustáleho zlepšovania procesov; identifikácia príležitostí pre zlepšovanie; motivácia spolupracovníkov k zlepšovaniu; procesný manažment (*skúsenosti z ostatných projektov, sledovanie trendov a faktorov ovplyvňujúcich úspešnosť projektu*)

Evidencia spotrebiteľských podnetov (bližší popis v časti „Merateľné ukazovatele“) :

- ✓ Evidencia podnetov – zaznamenávanie jednotlivých podnetov
- ✓ Štatistika – sledovanie výstupov riešenia podnetov
- ✓ Kontaktné osoby – výkazy činnosti jednotlivých kontaktných osôb
- ✓ Prehľad možností – výpis evidovaných podnetov, ktoré sa majú zaznamenávať

Odborné zabezpečenie projektu:

- ✓ Externé služby advokátov
- ✓ Externé služby odborných znalcov - Autorizované osoby a Skúšobne a výskumné ústavy
- ✓ Správa a aktualizácia web-stránky
- ✓ Servis PC zariadení

Realizačný tím projektu :

- ✓ Projektový manažér (bez nároku na odmenu) - Stanislav Kollár - *generálna zodpovednosť za realizáciu projektu; uzatváranie zmluvných vzťahov v rámci realizácie projektu; riadenie projektu v súlade so zmluvou o poskytnutí štátnej dotácie; kontrolné a monitorovacie kompetencie v rámci realizácie projektu; spolupráca s orgánmi verejnej správy a inštitúciami; spracovanie priebežných práv a záverečnej správy o vecnom a finančnom plnení zmluvy o poskytnutí štátnej dotácie; koordinačné stretnutia projektového realizačného tímu*
 - ✓ činnosť manažéra je vklad združenia do projektu (*silná stránka projektu*)
- ✓ Finančný manažér – Ingrid Ďugová - *vedenie účtovníctva a personálnej agendy; evidovanie finančných operácií projektu; spracovávanie čerpania a vyúčtovanie štátnej dotácie; ročné vyúčtovanie poskytnutej štátnej dotácie; finančný prehľad a informačné výstupy z účtovníctva*
- ✓ Administrátor – Veronika Bartová - *spracovanie evidencie podnetov; vypracovanie a zverejnenie vecného vyhodnotenia realizácie projektu; vedenie štatistiky; spracovanie - dohody a zmluvy týkajúce sa realizácie projektu; evidencia - prvotné účtovné doklady*

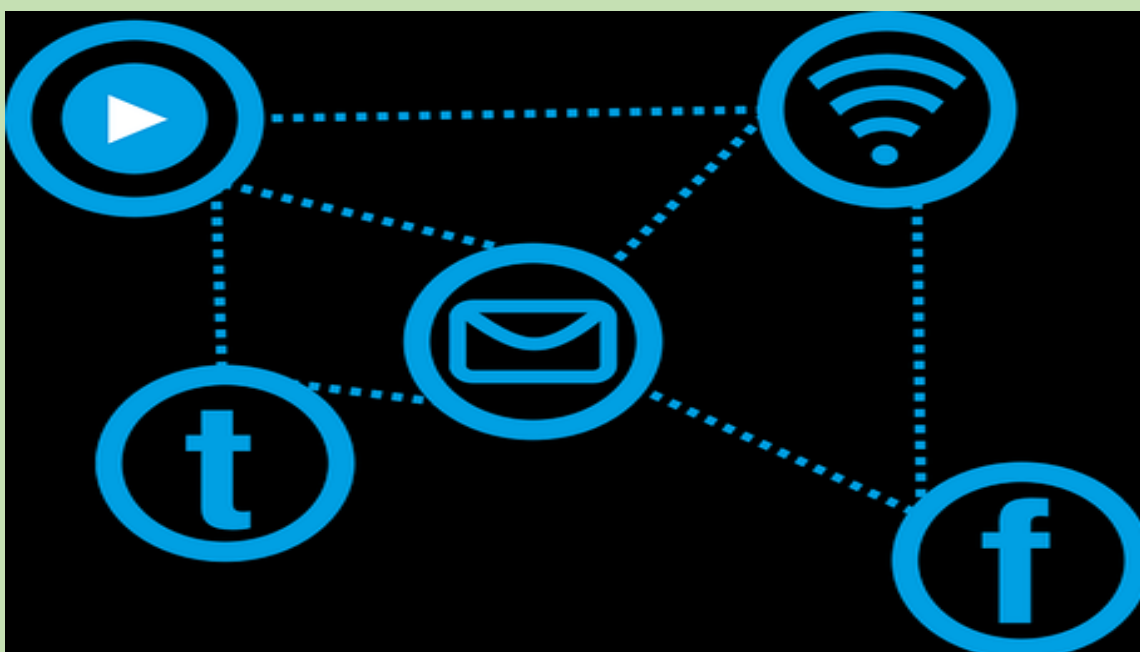
PUBLICITA PROJEKTU :

- ✓ Na všetkých vypracovaných podkladoch počas realizácie projektu sa uvedie logo MH SR a zreteľne, jasne a čitateľne sa uvedie: „*Tento projekt je spolufinancovaný Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky*“.
- ✓ Logom MH SR budú označené počítačové zostavy a ich príslušenstvo, zariadenie/vybavenie zakúpené z finančných prostriedkov poskytnutých MH SR
- ✓ Plagáty umiestnené na kontaktných miestach (príp. budovách) prijímateľa štátnej dotácie bude informovať o spolufinancovaní projektu MH SR; Informačný a komunikačný materiál ako napr. publikácie (brožúry, prospekty, miestny spravodaj a pod.), databázy a audiovizuálny materiál budú na titulnej strane obsahovať jasnú informáciu o účasti MH SR (t.j. zverejnenie loga MH SR)
- ✓ Webstránky a stránky na sociálnych sieťach prijímateľa štátnej dotácie budú obsahovať informáciu o spolufinancovaní projektu MH SR

- ✓ Informatívne podujatia ako napr. semináre, školenia budú naznačovať príspevok MH SR a používať logo MH SR na dokumentoch a v konferenčných miestnostiach (vrátane prezenčných listín zo vzdelávacích aktivít); organizátori uvedených podujatí súvisiacich s realizáciou činností spolufinancovaných z MH SR zvýraznia príspevok MH SR v zasadacích miestnostiach použitím loga MH SR
- ✓ Informácie šírené národnými alebo lokálnymi médiami (tlač, rozhlas a televízia) obsahujúce vhodné odkazy na spolufinancovanie projektu MH SR sú užitočnými spôsobmi informovania širokej verejnosti
- ✓ Všade tam, kde je to možné (v publikáciách, výročných správach, prejavoch a pod.), bude použité logo MH SR a bude požitý odkaz na opis štátnej podpory, poskytnutej MH SR
- ✓ Logo MH SR bude na materiáloch vytvorených vo väzbe na projekt alebo schémy čerpajúce prostriedky z dotácie MH SR : *Brožúry a iná literatúra; Prihlášky; Výročné správy; Výstavné stánky; Video prezentácie; Inzeráty; Konferenčné materiály; CD-ROMy; Webstránky; Ponukové listy/korešpondencia; Plagáty; Dotazníky pre publicitu ...*

Ďalšia publicita projektu

- ✓ informácie o projekte na Web - stránke združenia a na sociálnych sieťach
- ✓ využívanie názvu a loga Združenie AVES; označenie priestorov kontaktného miesta logom MH SR a logom AVES
- ✓ projekt, jeho charakteristika a jeho ciele a spolufinancovanie bude publikované na Web - stránke združenia a na sociálnych sieťach
- ✓ informácie - dátum začatia a dátum skončenia realizácie aktivít projektu, názov a slogan programu (uvedený v projekte)
- ✓ pridanie projektu do katalógov stránok, napr. Surf.sk, Pozri.sk, Zoznam.sk, ... s informáciou o spolufinancovaní MH SR
- ✓



TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE REALIZÁCIE PROJEKTU :

Technické a administratívne vybavenie kontaktného miesta :

- ✓ priestory sú vybavené kancelárskym nábytkom, kuchynský kút je vybavený mikrovlnnou rúrou, chladničkou varnou kanvicou, kontaktná osoba má k dispozícii počítač, internet, telefón, tlačiareň a kopírku

Webové sídlo a účet na sociálnej sieti :

- ✓ www.zdruzenieaves.sk
- ✓ Fb 1 : AVES (skupina)
- ✓ Fb 2 : Zdruzenie AVES
- ✓ Fb 3 : Zdruzenie na ochranu práv občana AVES

PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE REALIZÁCIE PROJEKTU :

Niekoľkoročná aplikačná prax nás stále viac utvrdzuje, že ťažisko úspešného riešenia riešiteľných podnetov nespočíva ani tak vo vybranej forme riešenia, ale na schopnosti správnej identifikácie a analýzy prípadu a využitia správnych vecných a právnych prostriedkov (*všeobecná znalosť využiteľných ustanovení, dôkazy, skúmanie prípadných protirečení, využitie judikátov, poznanie a operatívna orientácia vo výstupoch súdnej praxe, logický úsudok, presvedčivé prednesenie a zdôvodnenie, komunikačné a vyjednávacie zručnosti, nastavenie dobrej stratégie, príprava dôkazov,...*) podľa konkrétnej situácie.

Kontaktná osoba / poradca / poverená fyzická osoba / mediátor

Mgr. Jarmila Fillová - štatutár združenia @ jarmilafillova@gmail.com ☎ + 421 907 725 542

- pozícia: kontaktná osoba/poverená fyzická osoba/mediátor; vzdelanie: VŠ v odbore právo
- mediátor - Evidenčné číslo: 1141 - Zápis do registra 24. 04. 2015
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov : 6 rokov
- zameranie činnosti: všetky oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia
- právny základ výkonu činnosti v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie: odmena (príp. jej časť) bude hrazená z prostriedkov dotácie
 - v pozícii kontaktná osoba/poradca : 8,00 Eur/hod., v pozícii mediátor : 10,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako štatutár poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. V združení AVES pôsobí od decembra 2016 a dňa 09. 12. 2019 jej vznikla funkcia štatutára (podpredseda). Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov a mediáciu vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články spotrebiteľského práva zo všetkých oblastí spotrebiteľských odvetví. Mediáciu v oblasti spotrebiteľského práva vykonáva od mája 2015.

Eva Stupavská - štatutár združenia @ stupka@centrum.sk ☎ + 421 907 908 869

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: SŠ s maturitou v odbore chémia
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov : 12 rokov
- zameranie činnosti : biocídne výrobky, energetika a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa, všetky ďalšie oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: mandátna zmluva
- odmeňovanie: odmena (príp. jej časť) bude hrazená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako štatutár poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. Je zakladateľkou Združenia AVES a v združení má funkciu štatutára (predseda) od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články zo všetkých oblastí spotrebiteľských odvetví. Spotrebiteľskej problematike sa venuje od roku 2007 kedy začala pôsobiť v advokátskej kancelárii JUDr. Andrea Huorku ako asistent a administratívny pracovník a kde pôsobila až do roku 2016, kedy bola jednou zo zakladateľov združenia. V pozícii asistent a administratívny pracovník pôsobila zároveň aj v advokátskej kancelárii JUDr. Dušana Štupického (obdobie rokov 2008 - 2011) kde získavala ďalšie odborné skúsenosti v oblasti spotrebiteľského práva. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získavala od roku 2013 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch, a od roku 2016 získava vedomosti a zručnosti aj v advokátskej kancelárii JUDr. Jozefa Dobroviča, JUDr. Gabriela Almášiho a Mgr. Petra Arendackého.

Stanislav Kollár - štatutár združenia @ stanokollar@atlas.sk ☎ + 421 908 125 305

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: SŠ s maturitou v odbore ekonomika v cestnej doprave
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 7 rokov
- zameranie činnosti: doprava a preprava, cestovný ruch a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa, všetky ďalšie oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hrazená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojený aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako štatutár poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. V združení má funkciu štatutára od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články z oblasti dopravy a prepravy a z oblasti ochrany finančného spotrebiteľa. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získaval od roku 2013 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch

a vzdelávacích seminároch, a od roku 2016 získava vedomosti a zručnosti v rámci združenie aj z advokátskej kancelárii JUDr. Jozefa Dobroviča.

Zuzana Šemrová - štatutár združenia @ conny001@azet.sk ☎ + 421 908 214 360

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: SŠ s maturitou v odbore doprava, pošta a telekomunikácie
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: telekomunikácie, telekomunikačné technológie, energetika a práva spotrebiteľov, všetky ďalšie oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako štatutár poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Banskobystrickom, Žilinskom a Prešovskom samosprávnom kraji. V združení má funkciu štatutára od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články v oblasti telekomunikačných služieb, telekomunikačných technológií a v oblasti energetiky. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získavala od roku 2014 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch, a od roku 2016 získava vedomosti a zručnosti v rámci združenie aj z advokátskej kancelárii JUDr. Jozefa Dobroviča.

Nadežda Horváthová - štatutár združenia @ nadezda.horvathova@gmail.com ☎ + 421 903 911 147

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: SŠ s maturitou v odbore cestovný ruch
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 7 rokov
- zameranie činnosti: cestovný ruch, poisťné produkty pre spotrebiteľov a práva spotrebiteľa, všetky ďalšie oblasti ochrany spotrebiteľov bez obmedzenia
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako štatutár poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trenčianskom, Trnavskom a Bratislavskom samosprávnom kraji. V združení má funkciu štatutára od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články v oblasti cestovného ruchu a poisťných produktov pre spotrebiteľov. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získavala od roku 2011 štúdiou odborných

článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch, a od roku 2016 získava vedomosti a zručnosti v rámci združenia aj z advokátskej kancelárie JUDr. Jozefa Dobroviča.

MVDr. Nadežda Hulínková – člen združenia @ nahu@azet.sk ☎ +421 910 947 611

- pozícia: kontaktná osoba / poradca
- vzdelanie: VŠ v odbore veterinárne lekárstvo-biotechnológia živočíšnej výroby
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 8 rokov
- zameranie činnosti: potravinárstvo a bezpečné výrobky, hygiena potravín, ekológia, veterinárstvo a práva spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trnavskom, Trenčianskom, Nitrianskom a Bratislavskom samosprávnom kraji. V združení má funkciu v kontrolnej komisii združenia od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články z oblasti potravinárstva a bezpečnosti výrobkov, z oblasti hygieny potravín, z oblasti ekológie a veterinárstva. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike, prioritne v oblasti hygieny potravín a ich bezpečnosti, v oblasti ekológie a veterinárstve získala štúdiom na Vysokej škole veterinárskej v rokoch 1980 – 1985, ako aj štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Ako inšpektor hygieny potravín pôsobí v Regionálnej veterinárnej a potravinovej správe v Bratislave od roku 2000.

Matej Farkaš - člen združenia @ matejfarkas.mf@gmail.com ☎ +421 905 607 261

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: SŠ s maturitou v odbore stavitel'stvo
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 8 rokov
- zameranie činnosti: stavebníctvo, reality, poisťné produkty pre spotrebiteľov a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa, všetky ďalšie oblasti ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojený aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trnavskom, Nitrianskom, Bratislavskom a Košickom samosprávnom kraji. V združení má funkciu v kontrolnej komisii združenia od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je

spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články z oblasti stavebníctva, realít a poisťných produktov pre spotrebiteľov. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získaval od roku 2010 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa získaval aj počas svojho pôsobenia v zložkách Orgánov činných v trestnom konaní.

Yvette Mandák - člen združenia @ mandakova.iveta@gmail.com ☎ + 421 0905 797 261

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: VŠ v odbore ekonómia
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 6 rokov
- zameranie činnosti: energetika, reality, poisťné produkty pre spotrebiteľov a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trnavskom, Nitrianskom, Banskobystrickom a Bratislavskom samosprávnom kraji. V združení má funkciu v kontrolnej komisii združenia od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov a publikuje články z oblasti energetika, reality, poisťné produkty pre spotrebiteľov a ochrana finančného spotrebiteľa. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získavala od roku 2014 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj pri výkone činnosti v ekonomickej oblasti.

Vykonáva ekonomické služby

Elena Rajkoová - člen združenia @ rajkoeli@gmail.com ☎ + 421 908 635 284

- pozícia: kontaktná osoba; vzdelanie: SŠ v odbore vnútorný obchod
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: gastronómia, poisťné produkty pre spotrebiteľov a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie: odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.
- zapojená aj do realizácie projektu: Ochrana spotrebiteľa v online priestore a zelený spotrebiteľ - čas výkonu činností v rámci jednotlivých projektov sa nebudú navzájom prekrývať

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Banskobystrickom, Košickom a Prešovskom. V združení má funkciu v kontrolnej komisii združenia od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva

ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Je spoluorganizátorom vzdelávacích školení a seminárov pre spotrebiteľov. Vede semináre a školenia v pozícii školiteľ na základe Certifikátu školiteľa 12/2006 AQUEL Bohemia Liberec. Publikuje články z oblasti gastronómia, poistné produkty pre spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa a zdravá, čistá a nezávadná voda. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získavala od roku 2014 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj pri výkone činnosti v ekonomickej oblasti.

Spolupracujúce subjekty :

Právna pomoc poškodeným – Prešovský kraj – spotrebiteľské združenie

JUDr. Ján Michňák - kontaktná osoba / poverená fyzická osoba

mediátor, Evidenčné číslo: 928, zápis do registra: 12. 05. 2014

@janmichnak.mediator@gmail.com, ☎ + 421 907 637 852

- Spolupráca na externom princípe od roku 2018. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES v Prešovskom, Košickom, Banskobystrickom a Žilinskom samosprávnom kraji
- mediácia, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov, riešenie otázok a podnetov v spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia

Pri realizácii projektu združenie poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie
- ✓ v pozícii kontaktná osoba/poradca : 8,00 Eur/hod.
- ✓ v pozícii mediátor : 10,00 Eur/hod.
- ✓ v pozícii poverená fyzická osoba : 10,00 Eur/hod.

Račianske občianske centrum – Bratislavský kraj - spotrebiteľské združenie

Ing. Magdaléna Sulanová – kontaktná osoba @ realityms@realityms.com, + 421 903 431 518

- Spolupráca na externom princípe od roku 2018. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES v Bratislavskom samosprávnom kraji
- mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, riešenie otázok a podnetov v spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia

Pri realizácii projektu združenie poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: dobrovoľnícka činnosť
- odmeňovanie : bez odmeny

JUDr. Jozef Dobrovič, advokát - @ judr.dobrovic@gmail.com ☎ + 421 904 678 710

- Spolupráca na externom princípe od roku 2016. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území SR formou
- zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach a poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach; zastupovanie spotrebiteľov pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a EŠLP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie

Pri realizácii projektu advokát poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Mgr. Peter Arendacký, advokát - @arendacky@nexta.sk, ☎ + 721 903 626 841

- Spolupráca na externom princípe od roku 2017. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území SR formou
- zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach a poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach; zastupovanie spotrebiteľov pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a EŠLP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie

Pri realizácii projektu advokát poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : zmluva podľa ObZ bez odmeny

JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o., advokátska kancelária ☎ 421 2 55 644 444, @almasi@almasi.sk

- Spolupráca na externom princípe od roku 2016. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území SR formou
- zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach a poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach; zastupovanie spotrebiteľov pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a EŠLP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie

Pri realizácii projektu advokát poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : zmluva podľa ObZ bez odmeny

Mgr. Patrik Borároš, advokát : ☎ + 421 904 835 442, @patboraros@gmail.com

- Spolupráca na externom princípe od roku 2019. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území SR formou
- zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach a poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach; zastupovanie spotrebiteľov pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a EŠLP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie

Pri realizácii projektu advokát poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : zmluva podľa ObZ bez odmeny

Mgr. Tomáš Padyšák, advokát - ☎ + 421 903 807 987, @almasi@almasi.sk

- Spolupráca na externom princípe od roku 2019. Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území SR formou
- zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach a poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach; zastupovanie spotrebiteľov pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a ESLP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie

Pri realizácii projektu advokát poskytne svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov

- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : zmluva podľa ObZ bez odmeny

Ingrid Ďugová, finančný manažér - ☎ + 421 948 394 416 @ing.dugova@gmail.com

- Spôsob participácie na projekte - ekonomické služby - komplexné vedenie účtovníctva
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie - 150,00 Eur/mes.

Veronika Bartová, administrátor - ☎ + 421 917 673 390 @ stupka@centrum.sk

- Spôsob participácie na projekte administratívne služby - spracovanie evidencie podnetov; vypracovanie a zverejnenie vecného vyhodnotenia realizácie projektu; vedenie štatistiky; spracovanie - dohody a zmluvy týkajúce sa realizácie projektu; evidencie - prvotné účtovné doklady
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie - 150,00 Eur/mes.

Ďalšie miesta, ktoré poskytnú kontaktné osoby, on-line poradcovia zapojení do projektu (*svoje kancelárske priestory poskytujú bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov*)

Ladislav Nagy, kontaktná osoba - člen združenia ☎ + 421 909 108 291 @nagyladi@azet.sk

- vzdelanie: SŠ v odbore ekonomika
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 9 rokov
- zameranie činnosti: poisťné produkty pre spotrebiteľov, reality a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Banskobystrickom, Nitrianskom a Košickom samosprávnom kraji. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získaval od roku 2009 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti

oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj ako člen v združení AVES pri výkone činnosti ochrany spotrebiteľa.

Marek Juriga, kontaktná osoba - člen združenia ☎ + 421 940 310 574 @ marekjuriga37@gmail.com

- vzdelanie: SŠ v odbore elektrotechnika
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 6 rokov
- zameranie činnosti: energetika, telekomunikácie a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trnavskom a Bratislavskom samosprávnom kraji. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získaval od roku 2013 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj ako člen v združení AVES pri výkone činnosti ochrany spotrebiteľa.

Martina Zelníková, kontaktná osoba - člen združenia ☎ 903 455 511 @ mana450ck@azet.sk

- vzdelanie: SŠ v odbore zdravotníctvo
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: farmaceutické výrobky, hygiena, chemické prostriedky, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trnavskom a Nitrianskom samosprávnom kraji. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získaval od roku 2015 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj ako člen v združení AVES pri výkone činnosti ochrany spotrebiteľa.

Ingrid Lukáčová, kontaktná osoba - člen združenia ☎ 940 375 042 @ lukacovaingrid11@gmail.com

- vzdelanie: SŠ v odbore ekonomika
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: cestovný ruch, poisťné produkty pre spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie : 8,00 Eur/hod.

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR, prioritne v Trenčianskom a Nitrianskom samosprávnom kraji. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získavala od roku 2015 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj ako člen v združení AVES pri výkone činnosti ochrany spotrebiteľa.

Kevin Rajkó, kontaktná osoba - člen združenia ☎ 915 876 759 @kewinko7@gmail.com

- vzdelanie: VŠ v odbore sociálna práca
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: ochrana spotrebiteľa pre všetky skupiny spotrebiteľov odkázaných na sociálnu pomoc vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa bez obmedzenia
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : príkazná zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie: 8,00 Eur/hod.

V rámci činnosti združenia ako člen združenia poskytuje poradenstvo spotrebiteľom odkázaných na sociálnu pomoc na území celej SR, prioritne v Košickom, Banskobystrickom a Prešovskom samosprávnom kraji. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskom práve a politike postupne získaval od roku 2015 štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch. Odborné znalosti a zručnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa získava aj ako člen v združení AVES pri výkone činnosti ochrany spotrebiteľa.



ROZPOČET CELKOVÝCH NÁKLADOV NA PROJEKT :*Financovanie projektu – 01. 01. 2021 – 31. 12. 2021*

Dotácia MH SR vo výške :	30.000,00 Eur
Financovanie projektu - Združenie AVES :	12.650,00 Eur
Spolu:	42.650,00 Eur

Náklady na hlavnú činnosť :	Financovanie MH SR	Financovanie AVES	SPOLU
Odmeny spolu	25.390,00 Eur	7.900,00 Eur	33.290,00 Eur
Režijné náklady:	Financovanie MH SR	Financovanie AVES	SPOLU
Internet, telefón, prevádzka webového sídla	510,00 Eur		510,00 Eur
Ekonomické služby	1.800,00 Eur	300,00 Eur	2.100,00 Eur
Administratívne služby	1.800,00 Eur	450,00 Eur	2.250,00 Eur
Materiálové náklady		1.500,00 Eur	1.500,00 Eur
Cestovné náklady		2.500,00 Eur	2.500,00 Eur
Iné: Publicita projektu, audit,...	500,00 Eur		500,00 Eur
SPOLU	30.000,00 Eur	12.650,00 Eur	42.650,00 Eur

Hlavná činnosť - odmeny

Kontaktné osoby : odmeny pre kontaktné osoby - 8,00 Eur/hod.

- odmena sa poskytne mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín skutočne strávených riešením spotrebiteľských podnetov, sporov a odpovedaním na otázky spotrebiteľov (*počet hodín strávených riešením jednotlivých podnetov sa vykazuje prostredníctvom formulára v ktorom sa vedie evidencia podnetov a čas strávený riešením podnetov, sporov a odpovedaním na otázky; započítava sa každá začatá polhodina*); predpokladané náklady na činnosť kontaktných osôb: min. 31.200,00 Eur

Poverená fyzická osoba : odmeny pre poverenú fyzickú osobu - 10,00 Eur/hod.

- odmena sa poskytne mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (*t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľských sporov postupom podľa zákona č. 391/2015 Z. z.*); predpokladané náklady na činnosť kontaktných osôb (poverená fyzická osoba): max. 1.000,00 Eur.

Mediátori : odmeny pre mediátorov – 10,00 Eur/hod.

- odmena sa poskytne mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (*t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľského sporu prostredníctvom mediácie*); predpokladané náklady na činnosť kontaktných osôb (mediátor): max. 1.000,00 Eur

Režijné náklady

Internet, telefón, prevádzka webového sídla

- náklady na telefón, internet a prevádzku webového sídla nevyhnutné na úspešnú realizáciu projektu

Ekonomické služby

- náklady na vedenie podvojného účtovníctva analyticky členeného pre daný projekt

Administratívne služby

- náklady na administratívne služby (*spracovanie evidencie podnetov, vypracovanie a zverejnenie vecného hodnotenia*)

Cestovné náklady

- cestovné náklady budú hradené výlučne z rozpočtu Združenia AVES; z časového dôvodu združenie využíva výlučne motorové vozidlá

Materiálové náklady

- materiálové náklady budú hradené výlučne z rozpočtu Združenia AVES; kancelárske potreby a prevádzkový materiál potrebný k realizácii projektu; kancelársky nábytok, technické zariadenia a pomôcky; náklady na opravu a údržbu (*materiál, práce*)

Iné náklady súvisiace s realizáciou projektu

- publicita projektu; náklady na audit

Dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie a v rámci financovania Združením AVES je zabezpečená 100 % úspešnosť realizácie projektu a dosiahnutie stanovených cieľov v určenom čase.

VÝZNAM A PRÍNOS PROJEKTU :

Medzi priority európskej spotrebiteľskej politiky okrem posilňovania postavenia spotrebiteľov na jednotnom trhu a podpory rastu ich dôvery v nákupy, patrí naďalej aj zvyšovanie vymožitelnosti ich práv rýchlymi a dostupnými technikami, zvyšovanie ich informovanosti, osvedy a vzdelávania o právach, nápravných prostriedkoch a prostriedkoch presadzovania ich oprávnených nárokov. Predkladaný projekt obsahuje súbor konkrétnych a prakticky zameraných aktivít a činností a programové zameranie na dosahovanie týchto cieľov. Problematika ochrany spotrebiteľov je veľmi špecifická a rôznorodá, verejnosť čelí množstvu nových a nestále sa meniacich informácií, no vzdelávanie spotrebiteľov či odbornej a laickej verejnosti je u nás stále nedostatočné. Spotrebiteľská gramotnosť Slovákov je na nízkej úrovni. Vo vyspelých krajinách EÚ sa princípom spotrebiteľskej ochrany venujú v rámci povinných predmetov už na školách. Na Slovensku máme stále čo doháňať. Vzdelávať spotrebiteľov je tak úlohou

štátu ako aj spotrebiteľských združení, a preto sa v rámci finančnej dotácie uchádzame o podporu projektu, ktorého hlavným prínosom bude vzdelanejší spotrebiteľ.

Zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách v oblasti energetiky, bankových služieb, telekomunikácií, poisťných produktov pre spotrebiteľov a pod... sú sami o sebe veľmi komplexné a v silách priemerného spotrebiteľa nie je sledovať aktuálne judikáty, ktoré zakazujú použitie konkrétnych zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Mnohostranové dokumenty písané zložitým právnickým jazykom, v ktorých sú „schované“ nepohodlné ustanovenia, spotrebiteľia nie schopní pripomienkovať a modifikovať. Spotrebiteľia tak vstupujú do nevýhodných zmluvných vzťahov do ktorých by inak nevstupovali, ak by boli dostatočne uvedomelými spotrebiteľmi. Zmluvné podmienky pritom možno individuálnym dojednaním meniť a ovplyvňovať správne zvolenou komunikáciou s obchodným subjektom. Na to však slúži osвета, vzdelávanie spotrebiteľa a poradenstvo, najmä však v ohrozených skupinách medzi ktoré patria deti, starší spotrebiteľia, ale aj spotrebiteľia v marginalizovaných komunitách, kde sú spotrebiteľia v oveľa väčšej miere zraniteľnejší než je zraniteľnejší priemerný spotrebiteľ.

Spotrebiteľia v súčasnosti čelia mnohým výzvam a od toho, ako sa s nimi vysporiadajú, priamo závisí i ďalší rozvoj ekonomiky Slovenska. Správne nastavené spotrebiteľské správanie je priorita, ktorú by si mala osvojiť každá členská krajina EÚ. Európsky program pre spotrebiteľov stanovil kľúčové ciele, a to zlepšenie bezpečnosti spotrebiteľov, zvýšenie informovanosti, zlepšenie vykonávania, presadzovania práv, zaistenie nápravy, a zosúladenie práv a politík s hospodárskymi a spoločenskými zmenami. MH SR okrem iného zvyrazňuje aj podporu nezastupiteľnej úlohe spotrebiteľských organizácií, ktoré sa zameriavajú na uplatňovanie spotrebiteľského práva. K tomu účelu realizáciou predkladaného projektu je možné zvyšovať odbornosť a profesionálnosť, účinnosť a efektivitu postupov zástupcov nášho združenia, ktorí sú v priamom kontakte s poškodenými spotrebiteľmi.

Dôraz sa kladie na uplatňovanie mimosúdnej formy riešenia spotrebiteľských sporov, na ktoré sa naše združenie špecializuje, pričom daný projekt umožní v tejto forme pokračovať. Rovnako je potrebné neustále zvyšovať neuspokojujúcu informovanosť a vzdelanostnú úroveň spotrebiteľskej verejnosti. Vzdelávanie, osвета a zvyšovanie právneho povedomia sú prirodzenými prínosmi nastavených činností projektu. Podpora mimosúdneho riešenia poskytne ochranu práv spotrebiteľom, avšak Združenie AVES poskytne aj kvalifikované zastúpenie v súdnom spore ak predajca /dodávateľ nemá záujem vzniknutý spor so spotrebiteľom riešiť mimosúdne. S otázkami, podnetmi a sťažnosťami sa na nás obracajú nielen zraniteľnejší spotrebiteľia ale aj spotrebiteľia s vysokoškolským vzdelaním. Len nepatrná časť spotrebiteľov je znála právnych predpisov a možnosti uplatnenia si svojich spotrebiteľských práv. Zastupovanie cez komerčných advokátov je pre bežného spotrebiteľa drahé a pri nízkej hodnote sporu aj neefektívne. Nízke právne vedomie, slabá orientácia v právnych predpisoch, nevyhovujúce životné

podmienky a nízky príjem, znemožňujú, aby si spotrebitelia svoje práva hájili sami. Spotrebitelia sú na naše združenie v podstate odkázaní, o čom svedčia aj výsledky združenia.

Projekt umožňuje formovať a vplývať na ekonomické a racionálne správanie spotrebiteľa a zároveň meniť postoje a prístupy predajcov/dodávateľov. Spotrebiteľské spory, v ktorých spotrebiteľov zastupujeme, sú mnohokrát dlhodobé a náročné, a teda pre spotrebiteľov časovo a finančne neprijateľné, preto svoje nezhody s obchodníkmi s dôverou na vyriešenie ich sporu vkladajú do rúk nášho združenia. Efektívna a kvalifikovaná ochrana spotrebiteľa a presadzovanie jeho práv v konečnom dôsledku stimuluje vyššiu konkurenciu medzi predajcami a poskytovateľmi služieb. Odhaľovanie nekalých obchodných praktík a účinné zamedzenie ich ďalšieho používania vedie k náprave stavu a k zvýšeniu dôvery spotrebiteľa v jeho právnu a ekonomickú ochranu. Podpora dôvery a rastu v ochrane ekonomických záujmov je základom pre dosahovanie cieľov Európskeho programu pre spotrebiteľov, ktorého cieľom je okrem iného aj zosúladienie práv a politík s hospodárskymi a spoločenskými zmenami.

Prínos projektu sa prejavuje v zvyšovaní spotrebiteľského vedomia a bude vplývať i na rast právneho a morálneho vedomia predajcov/dodávateľov. Našimi činnosťami v zmluvných vzťahoch, uzatvorených medzi spotrebiteľmi a predajcami/dodávateľmi, vytvárame „ROVNOSŤ ZBRANÍ“. Projekt posilňuje právne postavenie spotrebiteľa. Kvalifikované a profesionálne poradenstvo a zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnom a súdnom procese prispieva k odbremeneniu súdov nie len s nízkou hodnotou sporu ale aj sporov s hodnotou niekoľko desiatok tisíc Eur. Zameranie projektu nie len na bežného spotrebiteľa ale aj na sociálne znevýhodnené skupiny spotrebiteľov, prispeje k zabezpečeniu princípu rovnakého zaobchádzania a rovnakého prístupu k právnej ochrane, istote a spravodlivosti, čím zamedzí aj diskrimináciu znevýhodnených skupín obyvateľstva pri vymáhaní svojich práv. Právo v oblasti ochrany spotrebiteľa sa musí naďalej prispôsobovať a vyvíjať tak, aby zostalo relevantné a mohli sa ním riešiť nové výzvy pre spotrebiteľov. Podporou projektu bude Združenie AVES aj naďalej monitorovať spotrebiteľské trhy s cieľom identifikovať vznikajúce problémy a sledovať spotrebiteľské správanie.

Projekt má hlavný význam v tom, že háji záujmy slovenských spotrebiteľov formou poradenstva a zastupovania v mimosúdnych a súdnych konaniach. Prínosom projektu bude zastupovanie spotrebiteľských záujmov voči obchodným spoločnostiam, ktorých hlavným predmetom podnikania je obchodná činnosť zameraná na predaj tovarov a služieb spotrebiteľom a jednak zabezpečovanie uplatňovania zákonov SR v oblasti ochrany spotrebiteľov voči nepoctivým podnikateľským subjektom v praxi.

NADVÄZNOSŤ NA EXISTUJÚCE A PREDCHÁDZUJÚCE AKTIVITY :

Projekt nadväzuje na predošlú činnosť Združenia AVES. Poradenstva a pomoci spotrebiteľom sa združenie venuje od založenia, t.j. od 01.04.2016, a to na báze dobrovoľnej práce a finančnej podpore členov združenia. Projekt nadväzuje na realizované projekty v poskytovaní komplexnej poradenskej a

konzultačnej činnosti v oblasti ochrany spotrebiteľov a riešení spotrebiteľských sporov mimosúdnou formou. Nadväzuje na monitorovanie legislatívnej úpravy v oblasti ochrany spotrebiteľa ako aj na monitorovanie spotrebiteľských problémov. Projekt obsahovo, ideovo, personálne, odborne a logicky nadväzuje na rovnaké projekty realizované v prechádzajúcich rokoch 2020, 2019, 2018, 2017 a 2016.

V roku 2020 Združenie AVES realizovalo 4 programy zamerané na poradenstvo, mimosúdne riešenie sporov, súdne riešenie sporov a vzdelávanie spotrebiteľov. V rámci realizácie jednotlivých programov bolo prístupných pre spotrebiteľov 9 kontaktných miest po celom území SR v mestách: Bratislava, Banská Bystrica, Trenčín, Žilina, Košice, Šaľa, Tornaľa, Štúrovo a Trnovec nad Váhom. Svoje kancelárske priestory poskytli kontaktné osoby v mestách Tornaľa, Štúrovo a Trnovec nad Váhom. Na realizácii programov sa podieľalo 18 členov Združenia AVES v úzkej spolupráci s advokátom Mgr. Petrom Arendackým, s advokátom JUDr. Gabrielom Almášim, s advokátom JUDr. Jozefom Dobrovičom, s právnikom Mgr. Patrikom Borárošom, s právnikom Mgr. Tomášom Padyšákom a s advokátkou JUDr. Jarmilou Čižmárovou. V roku 2020 Združenie AVES v rámci svojich programov poskytlo svoje služby 827 spotrebiteľom. Na riešenie bolo prijatých 1347 otázok, sťažností, žiadostí o informácie a podnetov, z toho bolo: 721 kladne vybavených otázok a žiadostí o informácie a 626 riešených podnetov, reklamácií a sťažností formou poradenstva, mimosúdneho konania, mimosúdneho urovnania a súdneho konania. V rámci podnetov, reklamácií a sťažností formou poradenstva, mimosúdneho konania a mimosúdneho urovnania bolo vyriešených k spokojnosti zmluvných strán 513 podnetov. Do súdnej agendy bolo presunutých 69 podnetov, z ktorých 46 súdnych sporov bolo právoplatne ukončených a 23 súdnych konaní pokračuje v roku 2021. Spotrebiteľov Združenie AVES zastupovalo v 13 dobrovoľných dražbách, z ktorých 5 sú predmetom súdnych konaní. V 31 prípadoch bolo poskytnuté poradenstvo pri návrhu na vyhlásenie OSOBNÉHO BANKROTU. V rámci 626 prijatých podnetov bolo analyzovaných 859 spotrebiteľských zmlúv, vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a Obchodných podmienok. Združenie AVES v rámci svojho programu asistovalo v 56 prípadoch pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv na základe žiadosti spotrebiteľa. V rámci reklamácií, mimosúdnych a súdnych konaní bolo vykonaných cca 1878 právnych úkonov. Združenie AVES v rámci svojho programu zrealizovalo 6 vzdelávacích školení pre spotrebiteľov (1x Žilina; 1 x Bratislava, 2 x Prešov, 1 x Banská Bystrica, 1 x Trenčín) na ktorých sa zúčastnilo celkovo 178 spotrebiteľov.

V období od 04/2016 do 12/2019 boli realizované programy zamerané na poradenstvo, mimosúdne riešenie sporov, súdne riešenie sporov a vzdelávanie spotrebiteľov. V období od 04/2016 do 12/2019 bolo zodpovedaných a vyriešených spolu 3579 otázok, žiadostí a podnetov mimosúdnym a súdnym riešením, kde bolo vykonaných cca 4540 úkonov. V uvedenom období sa realizovalo 6 vzdelávacích školení na ktorých sa zúčastnilo celkovo 109 spotrebiteľov. Cieľom projektov bolo podporovať a rozvíjať svojou konzultačnou a poradenskou činnosťou zvyšovanie právneho vedomia spotrebiteľov a poskytovať im široký priestor na získavanie všetkých dostupných informácií týkajúcich sa ochrany ich práv ako aj všetkých dostupných informácií týkajúcich sa efektívneho domáhania sa ochrany ich práv na všetkých

dostupných stupňoch ochrany v SR a organizovať odborné školenia a semináre. Združenie AVES spolupracovalo s obdobnými odbornými alebo stavovskými združeniami v Slovenskej republike. Celá organizácia projektov bola zabezpečovaná samotným združením v spolupráci s advokátskymi kanceláriami a v spolupráci so združením Pomoc poškodeným. Výsledkom realizovaných projektov je narastajúci záujem samotných spotrebiteľov o služby združenia. Dosiahnuté výsledky činnosti združenia sú uvedené vo výročných správach, zverejnených na webovej stránke združenia ako aj z právoplatných rozhodnutí zverejnených taktiež na webovej stránke združenia v časti „ROZSUDKY“.

Ochrana spotrebiteľa a uvedomelý spotrebiteľ je základným predpokladom pre udržanie rozvoja ekonomiky, hospodárstva, spotrebiteľskej politiky, sociálnej inklúzie a dlhodobej konkurencieschopnosti. Tému a aktivity Združenie AVES neustále skvalitňuje. Cieľové skupiny a potreby ich ochrany, pri vysokom stupni nedostatku spotrebiteľskej gramotnosti, je pre spoločnosť nezastupiteľné. Činnosť OZ AVES je najmä z príspevkov členov združenia, čo je aj zárukou udržateľnosti, ktorá umožní využívať výstupy projektu v praxi aj po jeho ukončení. Združenie AVES aj v budúcnosti zabezpečí aktivity uvedené v projekte a má plány zapájať sa a úspešne implementovať ďalšie projekty, ktoré napomôžu modernému a rýchlemu rozvoju vzdelávania v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä však v znevýhodnených a ohrozených skupinách. Spotreba človeka sa stala problémom ekonomickým, politickým, sociálnym, kultúrnym a zdravotným. Životný štýl ľudstva založený na neobmedzenom konzume a stále rastúcej spotrebe je potrebné nahradiť správaním enviromentálnejším, prijateľnejším a šetrnejším. Aby však spotrebiteľ poznal svoje možnosti ovplyvňovať trh, realizoval na ňom svoje potreby a záujmy v súlade s hodnotami dôstojného života pre seba i pre nasledujúce generácie, potrebuje aj kvalitné vzdelanie.

Plány do budúcnosti - projekty, ktoré dokážu ešte viac našu schopnosť vyvinúť riešenia na mieru, prispôbiť existujúce nástroje presne požiadavkám spotrebiteľa a aj ich úspešne nasadiť. Toto je veľká pridaná hodnota Združenia AVES a jeden z pilierov, na ktorých môžeme a chceme stavať ďalšiu budúcnosť Združenia AVES.

Spolupráca na národnej úrovni:

- ✓ Právna pomoc poškodeným; Račianske občianske centrum; Slovenská komora spotrebiteľských organizácií (SKSO); Európske spotrebiteľské centrum; Centrum právnej pomoci
- ✓ Národná banka Slovensko; Slovenská obchodná inšpekcia; ÚRSO
- ✓ Ministerstvo spravodlivosti SR; Ministerstvo hospodárstva SR; Ministerstvo dopravy a výstavby SR; Generálna prokuratúra SR
- ✓ Slovenská komora exekútorov, Notárska komora; Súdny znalci
- ✓ Bankové a nebankové obchodné spoločnosti, Dražobné a realitné spoločnosti
- ✓ Slovak Telekom, O2, Orange, SWAN
- ✓ Mgr. Peter Arendacký, advokát; JUDr. Almáši Gabriel; Mgr. Tomáš Padyšák; Patrik Borároš

Vlastnú prezentáciu a propagáciu smerom k verejnosti uskutočňuje Zduženie AVES prostredníctvom vlastnej webovej stránky, prostredníctvom sociálnych sietí (najúčinnější forma propagácie), seminármi a školeniami, prostredníctvom samotných spotrebiteľov a našich členov, ktorí šíria dobré meno a kvalifikovanosť združenia medzi verejnosťou.

V Bratislave, dňa 27. 01. 2021

Zduženie na ochranu práv občana – AVES
podpísané ZEP podpisom
štatutárny zástupca – Eva Stupavská