



VÝROČNÁ SPRÁVA

ROK 2019

ZDRUŽENIE NA OCHRANU PRÁV OBČANA – AVES

IČO: 50 252 151

Sídlo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

reg. MV SR: č. VVS/1-900/90-48449

www.zdruzenieaves.sk

MOTTO Združenia AVES:

KVALIFIKOVANÁ OCHRANA SPOTREBITEĽA = ROVNOSŤ ZBRANÍ

Ako jeden z najvýznamnejších poskytovateľov kvalifikovanej spotrebiteľskej ochrany zabezpečujeme, aby spotrebiteľské práva boli dobre chránené.

PATRÍME MEDZI LÍDROV ALE BERME TO AKO VÝZVU - Titulok, ktorý je tradičný a pri spätnom hodnotení roka 2019 asi neprekvapí. No (možno prekvapujúco) ním nechceme predznamenať text zložený z faktov a čísel odkazujúcich na opäť výborné výsledky Združenia AVES.

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 kludným svedomím označiť za KVALIFIKOVANÉ. Za projekty, ktoré dokázali našu schopnosť vyvinúť riešenia na mieru, prispôsobiť 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.

Podakovanie patrí všetkým AVESákovi, ktorí sú zodpovední za to, akým smerom sa uberáme a bez ktorých by sme nedosiahli nič z toho, o čom sa píše na ďalších stranách tejto výročnej správy.

Ďakujeme

Rada Združenia AVES

ZDRUŽENIE AVES ZABEZPEČUJE SPOTREBITEĽSKÚ OCHRANU SPOTREBITEĽOM NA CELOM ÚZEMÍ SR

Prinášame tie najširšie odborné skúsenosti, znalosti, odborné kompetencie a hodnotenia, ktoré neustále získavame pri našej práci v oblasti ochrany spotrebiteľa. Sme tu pre všetkých spotrebiteľov, ktorí hľadajú informácie, rady a pomoc pri riešení ich problémov. Riešením na mieru dokážeme pokryť aj tie najšpecifickejšie potreby spotrebiteľov vo všetkých rýchlo sa rozvíjajúcich oblastiach.

POSLANIE

Byť preferovaným a vyhľadávaným partnerom našich spotrebiteľov, ktorým prinášame pridanú hodnotu pri ochrane spotrebiteľských práv poskytovaním spotrebiteľských informácií, spotrebiteľským poradenstvom a riešením spotrebiteľských 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 vymožitelnosti spotrebiteľských práv mimosúdnou cestou so snahou identifikovať aktuálne problémy a nedostatky a následne na to realizovať opatrenia na prípadné zlepšenie.

POLITIKA SPOLOČNOSTI

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.

Združenie AVES bolo zriadené dňa 01. 04. 2016 na základe rozhodnutia Ministerstva Vnútra Slovenskej republiky. Združenie AVES bolo zriadené za účelom poskytovania právnej pomoci pri ochrane spotrebiteľa. Združenie AVES poskytuje poradenstvo a právnu pomoc spotrebiteľom v rôznych životných či krízových situáciách.

Združenie AVES poskytuje poradenstvo a právnu pomoc na základe intervencie a podľa individuálnych potrieb každého spotrebiteľa. Hlavným cieľom Združenia AVES je poskytovanie právnej pomoci v spotrebiteľských súdnych sporoch, poradenstvo pre spotrebiteľov, mimosúdne riešenie sporov a jeho alternatívne formy. Poradenstvo a právnu pomoc spotrebiteľom poskytuje tím pracovníkov a odborníkov z radov právnikov a ekonómov.

Orgánmi Združenia AVES sú: 1. Rada združenia 2. Valné zhromaždenie 3. Komisia združenia

Rada združenia:

- Eva Stupavská - predseda Rady
- Mgr. Jarmila Fillová - podpredseda Rady
- Zuzana Šemrová - podpredseda Rady
- Nadežda Horváthová - podpredseda Rady
- Stanislav Kollár - podpredseda Rady

Komisia združenia:

- Eva Stupavská - predseda Rady
- MVDr. Nadežda Hulínková
- Yvette Mandák
- Elena Rajkóová

Odborný garant:

- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát
- JUDr. Gabriel Almáši, advokát
- JUDr. Katarína Almášiová, advokát

VÝROČNÁ SPRÁVA A ZHODNOTENIE ZÁKLADNÝCH ÚDAJOV V NEJ OBSIAHNUTÝCH

PÔSOBNOSŤ ZDRUŽENIA: celé územie Slovenskej republiky a Európskej únie

ROZSAH ČINOSTI ZDRUŽENIA AVES:

- vzdelávanie, osвета a informovanie spotrebiteľov i odbornej verejnosti formou vzdelávacích kampaní (seminárov, workshopov, prezentačných školení a pod.), organizovanie vzdelávacích programov
- ochrana práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov
- sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim/dodávateľom
- pomoc pri presadzovaní ekonomických záujmov a práv spotrebiteľov, prieskum a hodnotenie ich problémov a miery vymoženía ich práv – zastupovanie v súdnych konaniach
- analýza najčastejších nedostatkov predajcov a poskytovateľov služieb pri vybavovaní reklamácií a komunikácii so spotrebiteľom a pacientom
- rozbor aktualizovaného zoznamu nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok
- monitorovanie všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách
- podávanie návrhov na začatie konania a uplatňovanie práva byť účastníkom konania na správnom orgáne alebo na súde vo veci ochrany práv spotrebiteľov
- analýza a využitie existujúcich súdnych rozhodnutí v mimosúdnej praxi
- zber poznatkov z praxe a iniciovanie zmien legislatívneho procesu v záujme ochrany práv spotrebiteľov
- prezentácia spotrebiteľských aktivít podnikateľským subjektom s akcentom na plnenie ich zákonných povinností
- vydávanie spotrebiteľských manuálov, periodík a publikácií zaoberajúcich sa spotrebiteľskou politikou, prezentácia výsledkov združenia

- prevádzkovanie konzultačnej kancelárie, poskytovanie informácií a poradenstva spotrebiteľom
- spolupráca s občianskymi združeniami, pôsobnosť ktorých je zameraná na ochranu spotrebiteľských a ľudských práv na Slovensku i v zahraničí
- spolupráca s orgánmi štátnej správy, mimovládnyimi organizáciami, fyzickými i právnickými osobami založenými vo väzbe na spotrebiteľské práva

SKÚSENOSTI S PRÁCOU V OBLASTI OCHRANY SPOTREBITEĽA:

- vzdelávanie spotrebiteľov, vrátane finančného vzdelávania
- zástupca spotrebiteľa v súdnom konaní
- členovia združenia sú aktívny v oblasti ochrany spotrebiteľa Z. Rokov
- združenie je iniciátor mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- združenie je mediátor mimosúdneho riešenia sporov
- poradenstvo a mediácia

ČINNOSŤ A VÝSLEDKY od 01. 01. 2019 do 31. 12. 2019:

Vzdelávanie, osвета a informovanie spotrebiteľov:

- počet vzdelávacích kampaní: **20**
 - ❖ Kraj: Žilina, Bratislava, Prešov, Banská Bystrica, Trenčín
- počet účastníkov (spotrebiteľov): **610**
- forma vzdelávania: workshop, E-learning, webinár
- Témy vzdelávacích programov: finančná gramotnosť špecifických cieľových skupín (seniori, zdravotne postihnutý, rómske menšiny)
 - ✓ poznať základné pravidlá riadenia financií
 - ✓ efektívne využívať finančné služby
 - ✓ plniť svoje finančné záväzky
 - ✓ orientovať sa v oblasti finančného trhu
 - ✓ ovládať práva a povinnosti spotrebiteľa a byť schopný tieto práva uplatňovať
 - ✓ výhody a požičiavanie za priaznivých podmienok
 - ✓ zvládanie dlhu
 - ✓ 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

Poradenstvo a konzultácie finančným spotrebiteľom:

- počet spotrebiteľov, ktorým bolo poradenstvo a konzultácie poskytnuté: **363**
- formy riešenia podnetov: mediácia, zastupovanie v mimosúdnych a súdnych konaniach

Informovanie finančných spotrebiteľov ako aplikovať právne úpravy v praxi:

- počet spotrebiteľov, ktorým boli informácie poskytnuté: 248

Súdna agenda: **83 sporov** (zastupovanie spotrebiteľa v súdnom konaní):

- právoplatné rozhodnutia v prospech spotrebiteľov: počet **71**
 - ✓ ušetrené prostriedky v prospech spotrebiteľa
 - ✓ bezdôvodné obohatenie na účet spotrebiteľa
- neukončené konania, ktoré pokračujú v roku 2020: počet **12**

Dobrovoľné dražby: počet **38**

- zastavené: **3** (mimosúdne urovanie)
- súdny spor: **35**
 - ✓ výkon záložného práva

Osobný bankrot:

- poradenstvo pre spotrebiteľov: **53**

Analýza spotrebiteľských zmlúv:

- úverové, poisťné a iné zmluvy: počet **711**
- VOP a OP: počet **227**

Asistencia pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv: počet **89**

- ✓ 16 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie hypotekárneho úveru
- ✓ 44 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie spotrebiteľského úveru
- ✓ 21 x mobilný operátor
- ✓ 8 x poisťovňa

Exekučné konanie: počet **123**

CIELE AKTIVÍT ADRESOVANÉ CIEĽOVÝM SKUPINÁM:

SPOTREBITEĽIA

- finančne vzdelávať a podporovať znevýhodnené skupiny
- posilniť postavenie spotrebiteľa na trhu
- poradiť spotrebiteľovi ako aplikovať právne úpravy v praxi
- dať spotrebiteľovi do rúk nástroje ako sa účinne v prípade porušenia jeho práv brániť a domôcť sa odškodnenia, učiť ho byť aktívnym a žiadať dodržiavanie jeho práv
- zlepšiť informovanosť spotrebiteľa a znalosti o právach spotrebiteľov
- zvýšiť dôveru spotrebiteľa vo vymožitelnosť spotrebiteľského práva
- zlepšiť informovanosť spotrebiteľa pri online predaji (webshop)
- Pravidlá pre internetový predaj (webshop) chemických látok, zmesí a biocídnych výrobkov - informácie pre spotrebiteľa – karty bezpečnostných údajov, etikety – klasifikácia a označovanie látok a zmesí, ECHA notifikácia, UFI kódy, registrácia produktov v systéme ECHA a v členských krajinách EÚ a ďalšie služby pre plnenie povinností výrobcov, dovozcov, distribútorov a následných užívateľov
- Hľadá sa „zelený“ spotrebiteľ
- E-shop a ochrana spotrebiteľa
- Sociálne médiá a GDPR
- ochrana životného prostredia znížením negatívnych dopadov na okolité prostredie a zvyšovaním environmentálneho povedomia spotrebiteľov

PREDAJCOVIA/VÝROBCOVIA/POSKYTOVATEĽIA SLUŽIEB

- vzdelávať a meniť prežitú vnímanie ochrany spotrebiteľa ako nechcenú príťaž, aby v ňom videli šancu na zlepšenie vzťahov so zákazníkmi
- ukázať možnosti efektívnej komunikácie vo vzťahu k spotrebiteľovi a výhody dohody
- upriamiť ich pozornosť na možnosti budovania dlhodobých partnerstiev, možnú konkurenčnú výhodu, šetrenie finančných prostriedkov za možné sankcie, znalecké posúdenia a iné náklady spojené s vybavením reklamácie
- zasvätiť ich do stratégie bezplatného budovania dobrého mena a značky kvalitnej firmy

SPOLUPRÁCA:

ZDRUŽENIA:

- Právna pomoc poškodeným so sídlom Lipany
 - JUDr. Ján Michňák, mediátor, Evidenčné číslo: 928, zápis do registra: 12. 05. 2014
- Račianske občianske centrum so sídlom Bratislava
 - Ing. Magdaléna Sulanová
- OZ Nové Horehronie so sídlom v Brezne
 - Ing. Igor Kupčok

ADVOKÁTI:

- Mgr. Peter Arendacký, advokát, Bratislava
- JUDr. Gabriel Almáši, advokát, Bratislava
- JUDr. Katarína Almášiová, Bratislava
- Patrik Borároč, Bratislava
- Mgr. Tomáš Padyšák, Bratislava
- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát, Bratislava

LEKTORI:

- Mgr. Jarmila Fillová
- JUDr. Ján Michňák
- Ing. Igor Kupčok

Rada Združenia AVES sa neuzniesla na žiadnych zmenách v štatúte. V zmysle štatútu Združenia AVES sa vytvorili potrebné predpoklady, aby Združenie AVES rozvíjalo ďalšie aktivity, podľa druhov poskytovaných všeobecne prospešných služieb v oblasti spotrebiteľskej politiky a finančného vzdelávania.

Výročnú správu za rok 2019 vyhotovil:

- ✚ Yvette Mandák
- ✚ Veronika Bartová
- ✚ Nadežda Horváthová
- ✚ Ingrid Ďugová

Výročnú správu za rok 2019 schválil:

- ✚ Predseda Rady – Eva Stupavská
- ✚ Podpredseda Rady – Mgr. Jarmila Fillová
- ✚ Podpredseda Rady – Nadežda Horváthová

V Bratislave, dňa 17. 01. 2020