

PROJEKT

2022

Názov projektu	POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV
Charakteristika	<p>Legislatívna úprava i súdna prax tak na národnej ako i európskej úrovni zabezpečujú štandardy ochrany spotrebiteľov pred konaním, ktoré ich môže rôznym spôsobom poškodzovať. Poskytovatelia tovarov a služieb využívali - využívajú - slabšie postavenie spotrebiteľov, čomu sa súčasná legislatíva snaží aktívne a spravodlivo zabrániť. Do pozornosti sa dostáva i postavenie spotrebiteľov v rámci nekalej súťaže a možnosti ochrany či satisfakcie, ktoré im z nej prináležia. Ochranu spotrebiteľa zabezpečuje v našej právnej úprave predovšetkým zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Občiansky zákonník zakazuje neprijateľné podmienky, t.j. ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v spotrebiteľských zmluvách. Demonštratívny výpočet neprijateľných podmienok upravuje ust. § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka. Medzi ne patrí napríklad ustanovenie vylučujúce alebo obmedzujúce zodpovednosť dodávateľa za konanie alebo opomenutie, ktorým sa spotrebiteľovi spôsobila smrť alebo ujma na zdraví, či ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu a pod.</p> <p>Zakázané sú tiež nekalé obchodné praktiky. Za nekalú sa považuje taká praktika, ktorá (1) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, a ktorá (2) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku alebo službe, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Výrobca, predávajúci, dovozca alebo dodávateľ nesmú klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje, alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby, prípadne o nákupných podmienkach. Za klamanie spotrebiteľa sa považuje aj</p>

ponuka alebo predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.

V nadväznosti na uvedené je potrebné si uvedomiť, že môžu nastať situácie, v ktorých konanie naplní znaky nie len ochrany spotrebiteľa, ale súčasne aj nekalej súťaže. Právna úprava nekalosúťažného konania je upravená v Obchodnom zákonníku. Nekalou súťažou je konanie v hospodárskej súťaži, ktoré je v rozpore s dobrými mravmi súťaže a je spôsobilé privodiť ujmu iným súťažiteľom alebo spotrebiteľom. Príkladom nekalosúťažného konania, ktoré môže privodiť spotrebiteľovi ujmu, je napr. klamlivá reklama, klamlivé označovanie tovarov, či vyvolanie nebezpečenstva zámény. Ako skonštatovala aj súdna prax, pre posudzovanie spôsobilosti vyvolať nebezpečenstvo zámény je potrebné brať do úvahy priemerného spotrebiteľa s prihliadnutím na všetky okolnosti, ktoré ovplyvňujú jeho rozhodovanie v súvislosti s predmetným tovarom, službou, alebo podnikateľom samotným. Pri klamlivom označovaní tovarov sa napr. Najvyšší súd SR zaoberal prípadom, v ktorom sa žalobca domáhal, aby bola žalovanému povinnosť zdržať sa nekalosúťažného konania spočívajúceho v klamlivom označovaní tovaru cenovkami s nižšími cenami, než bola cena skutočne účtovaná pri pokladni. Najvyšší súd SR tu skonštatoval, že sa prieči dobrým mravom v súťaži, ak obchodník deklaruje zákazníkovi v regáloch cenu výrobku, ktorá je nižšia a tento výrobok sa potom v skutočnosti predáva za cenu vyššiu. Uvedené konanie označil za nekalosúťažné.

Vzhľadom na uvedené skutočnosti sa spotrebiteľovi otvárajú viaceré možnosti ochrany jeho práv a záujmov, ktoré boli poškodené, resp. ohrozené. Zo zákona o ochrane spotrebiteľa mu vyplýva možnosť domáhať sa ochrany proti porušiteľovi na súde, a to proti porušovaniu práv a povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa práve s cieľom ochrany spotrebiteľa.

Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje tiež právo spotrebiteľov združovať sa spolu s inými spotrebiteľmi v združeniach a prostredníctvom uvedených združení v súlade so zákonom chrániť a presadzovať oprávnené záujmy spotrebiteľov, ako aj uplatňovať práva zo zodpovednosti voči osobám, ktoré spôsobili škodu na právach spotrebiteľov. Združenie sa môže na súde proti porušiteľovi domáhať, aby sa porušiteľ zdržal protiprávneho konania a aby odstránil protiprávny stav. Osoba, ktorá na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadostučinenie od toho, koho porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi je spôsobilé privodiť ujmu spotrebiteľovi.

Právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži v prípade, ak sa spotrebiteľ rozhodne ísť touto cestou ochrany svojich práv, sú upravené v ust. § 53 Obchodného zákonníka. Podľa uvedeného ustanovenia osoby, ktorých práva boli nekalou súťažou porušené alebo ohrozené, sa môžu proti rušiteľovi domáhať, aby sa tohto konania zdržal a odstránil závadný stav. Ďalej môžu požadovať primerané zadostučinenie, ktoré sa môže poskytnúť aj v peniazoch, náhradu škody a vydanie bezdôvodného obohatenia. Právo, aby sa rušiteľ protiprávneho konania zdržal a odstránil závadný stav môže okrem prípadov podplácania, zľahčovania, parazitovania na povesti a porušenia obchodného tajomstva uplatňovať aj združenie spotrebiteľov.

Ochrana spotrebiteľa sa týka každého z nás. Spotrebiteľia tvoria na trhu neorganizovanú skupinu, ktorá má slabé postavenie. Na správanie a nákup spotrebiteľa aktívne pôsobí množstvo marketingových nástrojov, rôznych obchodných praktík – aj nečestných. V prostredí EÚ prevláda záujem o sprehľadnenie a zjednotenie ochrany spotrebiteľov. Každá krajina si ochranu zabezpečuje vlastným právnym systémom. Zámer EÚ je posilniť ochranu spotrebiteľa v prostredí Európy, zvýšiť ochranu spotrebiteľov, odstraňovať prekážky a bariéry obchodných vzťahov medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Spotrebiteľia sú poškodzovaní v rôznych oblastiach a vôbec sa nevedia brániť. Príčina je prozaická. Nedostatočná informovanosť, nezáujem, nedostatočné vzdelanie. A tu je **cieľ projektu**, ktorý chce pomôcť spotrebiteľovi a to zorientovať sa nielen v základných právach spotrebiteľa, ale aj uviesť do pozornosti viacero oblastí, ktoré umožnia reagovať správnym smerom pri riešení rôznych spotrebiteľských problémoch.

Predkladaný projekt obsahovo, ideovo, personálne, odborne a logicky nadväzuje na naše rovnaké projekty realizované v prechádzajúcich rokoch 2016 – 2021 tak, aby chránil práva a ekonomické záujmy veľkého počtu spotrebiteľov. Projekt zabezpečuje dostupné, rýchle, kvalitné a odborné poradenstvo spotrebiteľom, pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, zlepšenie informovanosti spotrebiteľov, zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR.

Projekt je zameraný na riešenie spotrebiteľských otázok a podnetov. **Otázkou** sa rozumie všeobecná žiadosť spotrebiteľa o informáciu, ktorá spravidla je všeobecného charakteru a nesmeruje proti konkrétnemu predávajúcemu. Môže súvisieť s propagáciou (marketingom), predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod.. **Podnetom** sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým predávajúcim, ktoré sa týka nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie alebo spotrebiteľ namietá, že predávajúci inak porušil jeho práva, môže rovnako súvisieť s postupom predávajúceho ešte pred uzatvorením zmluvy, propagáciou, predajom, ale tiež dodávaním tovaru alebo služieb,

plnením zmluvy atď.; podnetom je tiež spotrebiteľský spor - spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí.

Projekt je súčasne zameraný na zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov v praxi formou zvyšovania **informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov** prostredníctvom propagácie moderných efektívnych spôsobov riešenia sporov a **kvalifikovaného poradenstva**, a pomoci spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských sporov s predajcami s dôrazom na naplnenie potreby rýchleho a jednoduchého postupu v systéme **mimosúdneho a alternatívneho riešenia**.

Predmetom projektu je poradenstvo a služby poskytované spotrebiteľom na dohodnutých kontaktných miestach v rámci celej Slovenskej republiky, prioritne diaľkovou formou.

SILNÉ STRÁNKY PROJEKTU:

- ✓ Dostupné, rýchle, kvalitné a efektívne poradenstvo pre spotrebiteľov v rámci celej Slovenskej republiky
- ✓ Rôznorodý tím odborníkov v združení a spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami a advokátskymi kancelármi je garanciou kvalitných mimosúdnych rokovaní s obchodníkmi v širokom spektre spotrebiteľských odvetví
- ✓ Dobré podmienky pre rozvoj spotrebiteľov, vysoká vzdelanostná úroveň a sociálna skladba pre spotrebiteľov, spotrebiteľská ochrana na mieru
- ✓ 100 % vymožitelnosť 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 združenia
- ✓ Existencia siete podporných, poradenských a konzultačných centier, spolupráca na národnej a medzinárodnej úrovni
- ✓ Zvyšujúci záujem, kvalitu a dôveru v naše služby dokazujú štatistické ukazovatele
- ✓ Zapájaním sa do rôznych projektov, prieskumov a kampaní sa skvalitňujú služby združenia
- ✓ Zvyšujeme celkovú úroveň ochrany spotrebiteľov na Slovensku.

SLABÉ STRÁNKY PROJEKTU:

- ✓ Nízke zdroje v rozpočte združenia vzhľadom na potreby spotrebiteľského rozvoja
- ✓ Obmedzenie propagačných, vzdelávacích a osvetových činností a rozsahu poskytovaných činností v dôsledku pandémie COVID-19
- ✓ Komplexná administrácia projektu a jeho rôznorodých aktivít
- ✓ Nezájem obchodníkov zosúladiť svoje podnikanie s platnou legislatívou

Ciele

Cieľom projektu je pomôcť cieľovým skupinám pri plnení požiadaviek právnych predpisov SR a právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Pre rok 2022 sme si na obdobie 01 – 12/2022 stanovili nasledovné ciele:

CIEĽ 1. – Kontaktné miesta pre rok 2022: Cieľom je prevádzkovať kontaktné miesta dostupné pre všetkých spotrebiteľov na celom území Slovenskej republiky. Naším cieľom je v prevažnej väčšine prevádzkovať kontaktné miesta z vlastných prostriedkov.

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2022

Kvantifikované ukazovatele projektu	Plánovaný Ukazovateľ 2022	Dosiahnuté Hodnoty 2021
Počet kontaktných miest s určenou prevádzkovou dobou <i>dialková a osobná forma na príjem podnetov</i>	5	5
Počet kontaktných miest bez určenej prevádzkovej doby <i>len dialková forma na príjem podnetov</i>	7	4
Počet kontaktných miest – spolupracujúce subjekty <i>prioritou je dialková forma na príjem podnetov osobná forma na príjem podnetov len po dohode</i>	3	3

CIEĽ 2. – Spotrebiteľské podnety a otázky pre rok 2022:

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2022

Kvantifikované ukazovatele projektu	Plánovaný Ukazovateľ 2022	Dosiahnuté Hodnoty 2021
Prenos sporov z roku 2021 do roku 2022	361	361
Počet prijatých otázok a podnetov pre rok 2022	2 100	-
Celkový počet otázok a podnetov pre rok 2022 - spolu	2 461	2 357
Z toho počet prijatých otázok	1 711	1 636
Z toho počet prijatých podnetov	750	721
Celkový počet vybavených otázok a podnetov	2 291	1 815
Z toho počet vybavených otázok	1 691	1 636
Z toho počet vybavených podnetov	600	179
Počet prípadov preradených do súdnej agendy	-	181
Prenos sporov z roku 2022 do roka 2023	170	

CIEĽ 3. – Finančná hodnota v prospech spotrebiteľov: Cieľom je zachrániť a získať finančnú hodnotu v prospech spotrebiteľov

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2022

Kvantifikované ukazovatele projektu	Plánovaný Ukazovateľ 2022	Dosiahnuté Hodnoty 2021
Finančná hodnota v prospech spotrebiteľov	200.000,00 Eur	176.493,76 Eur

CIEĽ 4. – Propagácia: Cieľom je dosiahnuť zverejnenie propagačných materiálov spolu s odkazom na linky zverejnených materiálov, zorganizovať tlačové besedy a vydať tlačové správy. V roku 2021 však z dôvodu našej pracovnej vyťaženia nezostal priestor na tlačové besedy a tlačové správy.

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2022

Kvantifikované ukazovatele projektu	Plánovaný Ukazovateľ 2022	Dosiahnuté hodnoty 2021
Propagačné materiály	40	30
Tlačové besedy	4	0
Tlačové správy	10	0

CIEĽ 5. – Cieľové skupiny:

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2022

Kvantifikované ukazovatele projektu	Plánovaný Ukazovateľ 2022	Dosiahnuté Hodnoty 2021
Počet zapojených spotrebiteľov	2 300	2 212
Jeden spotrebiteľ môže podať aj viac prípadov naraz		
Počet zapojených predajcov/dodávateľov/veriteľov	5	4
Odborná verejnosť a médiá	5	2

Spotrebiteľia: Je pre spotrebiteľa dôležité vedieť, že je chránený pred predajcami a dodávateľmi, ktorí využívajú nekalé praktiky na predaj svojich výrobkov a služieb. Sociálny dištanc a karanténa vedú k téme ochrany spotrebiteľov a k potrebe neodkladných intervencií na zabezpečenie ich ochrany. Rovnako, ako podniky majú právo predávať výrobky a ponúkať služby všetkým spotrebiteľom na jednotnom trhu, aj spotrebiteľia musia mať možnosť účinne presadzovať svoje práva voči týmto podnikom bez ohľadu na to, kde v EÚ sa nachádzajú.

Predajcovia/dodávatelia/veritelia: Pravidlá o nekalých obchodných praktikách a nespravodlivých zmluvných podmienkach poskytujú jasné usmernenie k tomu, ktoré praktiky sú akceptovateľné, a ktoré nie. Cieľom projektu je zvýšiť úroveň vedomostí predajcov, pokiaľ ide o práva spotrebiteľov a zákonné povinnosti predajcov.

- Kapitola I – Nekalé obchodné praktiky

	<p>➤ Kapitola 2 – Nespravodlivé zmluvné podmienky</p> <p><u>Odborná verejnosť a médiá</u>: Cieľom projektu je iniciovať odbornú verejnosť a médiá k otváraniu kontroverzných tém a k otváraniu verejných diskusií o aktuálnych problémoch ochrany spotrebiteľa.</p> <p><u>CIEĽ 6. – Občianske združenia</u>: Cieľom je osloviť ďalšie subjekty na spoluprácu pre zabezpečenie projektu</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Senior klub Lipany ➤ Komunitné centrum Ostrovany ➤ Komunitné centrum Sabinov ➤ Rómske občianske združenie regionálneho rozvoja a rómskej kultúry Plešivec ➤ Gemerské Romologické Výskumné a kultúrne stredisko Čoltovo ➤ Chanava - Diakonické centrum reformovanej cirkvi, n. o. ➤ Obecný úrad Drahňov ➤ Obecný úrad Leles <p>Na preukázanie plnenia merateľných ukazovateľov bude združenie zasielať výpisy z evidencie podnetov vo forme určenej poskytovateľom dotácie. Sledovanie a vyhodnotenie merateľných ukazovateľov bude realizované prostredníctvom databázy združenia. Každý podnet je zaznamenaný v jednotnom <u>Formulári</u> zverejnenom na webovom sídle MH SR. Na konci mesiaca kontaktná osoba zosumarizuje svoj <u>Výkaz kontaktnej osoby</u> a odošle na centrálu združenia. Združenie vyhodnotené výkazy kontaktných osôb spracuje do jednej štatistiky <u>Evidencie podnetov spotrebiteľov</u> v súlade s metodikou pre vyplňanie formulára evidencie podnetov z kapitoly Ministerstva hospodárstva SR. Okrem toho, vedenie evidencie spotrebiteľských podnetov, združenie vedie formou <u>elektronickej databázy</u>.</p>
<p>Čas realizácie (od - do)</p>	<p>01. 01. 2022 - 31. 12. 2022</p>
<p>Miesto realizácie projektu</p>	<p>1.</p> <p>Z dôvodu obmedzenia sociálnych kontaktov pre pandémiu COVID-19, je prioritou realizácie projektu „práca z domu“ a diaľková forma, najmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cez portál verejnej správy (ÚPVS) - zákon o e-Governmente Číslo elektronickej schránky: E0006148170 ✓ E-mailom na adresu zdruzenie.aves@centrum.sk ✓ Telefonicky: + 421 907 908 869 ✓ Cez sociálnu sieť facebook: Združenie AVES a Verejná skupina AVES

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

Miesto realizácie projektu diaľkovou formou je:

- **Združenie na ochranu práv občana – AVES**
Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

2.

V dôsledku pandémie COVID-19 je pre osobný príjem a vybavenie podnetov obmedzená prevádzková doba kontaktných miest. Uvedené opatrenia sú dôvodom pre obmedzenie prevádzkovej doby, čo je najefektívnejším opatrením ako obmedziť osobné sociálne kontakty. Združenie poskytuje poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov bez obmedzenia, t.j. očkovaným aj neočkovaným spotrebiteľom.

Miesto realizácie osobným príjmom a vybavením

obmedzená prevádzková doba v dôsledku pandémie COVID-19:

Bratislavský a Trnavský kraj

1. Adresa: [Mliekarenská 725/8, Bratislava](#)

Osoba 1. kontaktu: Eva Stupavská, Mgr. Jarmila Fillová, Nadežda Horváthová, MVDr. Nadežda Hulínková

- ✓ Tel. +421 907 908 869 E-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk

Stránkové hodiny:

Osobný príjem: **Pondelok: 16:00 – 18:00, Štvrtok: 16:00 – 19:00**

Diaľková forma: **Pondelok až Sobota: 09:00 – 19:00**

Spotrebiteľ si môže dohodnúť osobné stretnutie aj mimo určených stránkových hodín. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov združenia. Nebytový kancelársky priestor sa užíva na základe nájomnej zmluvy. Skladá sa z jednej miestnosti. Kancelária je vybavená výpočtovou a kancelárskou technikou, sieťovým systémom. Priestor slúži na realizáciu projektu. Nachádza sa na 1. poschodí (výťah). Dostupnosť je verejnou dopravou, parkovisko pre osobné motorové vozidlá.

Nitriansky kraj

2. Adresa: [M. R. Štefánika 2, Nové Zámky](#)

Osoba 1. kontaktu: Marek Polák, zastupuje Veronika Bartová a Matej Farkas

- ✓ Tel. +421 918 924 729 E-mail: mppolakmarek@gmail.com

Stránkové hodiny:

Osobný príjem: **Pondelok: 13:00 – 15:00, Utorok a Streda: 13:00 – 15:00**

Diaľková forma: **Pondelok až Piatok: 10:00 – 15:00**

Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov kontaktnej osoby. Nebytový kancelársky priestor sa užíva na základe nájomnej zmluvy Kontaktnej osoby s Prenajímateľom kancelárií. Skladá sa z jednej miestnosti. Kancelária je vybavená výpočtovou a kancelárskou technikou, sieťovým systémom. Kontaktná osoba poskytuje kancelársky priestor združeniu aj na realizáciu projektu. Nachádza sa na 1. poschodí (bez výťahu), blízko centra.

3. Adresa: [Ulica P. Pazmáňa 51/19, Šaľa](#)

Osoba 1. kontaktu: Matej Farkas, zastupuje Martina Zelníková a Marek Polák

✓ Tel. +421 905 607 261 E-mail: matejfarkas.mf@gmail.com

Stránkové hodiny:

Osobný príjem: **Utorok: 15:00 – 17:00, Štvrtok: 15:00 – 17:00**

Diaľková forma: **Pondelok až Sobota: 13:00 – 19:00**

Spotrebiteľ si môže dohodnúť osobné stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov kontaktnej osoby. Nebytový kancelársky priestor sa užíva na základe nájomnej zmluvy Kontaktnej osoby s Prenajímateľom kancelárií. Skladá sa z jednej miestnosti. Kancelária je vybavená výpočtovou a kancelárskou technikou, sieťovým systémom. Priestor slúži na realizáciu projektu. Nachádza sa na 2. poschodí (výťah), bezbariérový prístup, bezproblémové parkovisko, blízko centra.

Košický kraj

4. Adresa: [Mierová 12, Tornaľa](#)

Osoba 1. kontaktu: Elena Rajkóová, zastupuje Judita Hornyák a Eva Stupavská

✓ Tel. +421 908 635 284 E-mail: rajkoeli@gmail.com

Stránkové hodiny:

Osobný príjem: **Utorok: 15:00 – 17:00, Piatok: 15:00 – 17:00**

Diaľková forma: **Pondelok až Piatok: 11:00 – 19:00**

Spotrebiteľ si môže dohodnúť osobné stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín. Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov kontaktnej osoby. Nebytový kancelársky priestor je vo vlastníctve. Skladá sa z jednej miestnosti. Kancelária je vybavená výpočtovou a kancelárskou technikou, sieťovým systémom. Priestor slúži aj na realizáciu projektu. Nachádza sa na prízemí, bezproblémové parkovisko, blízko centra.

Trenčiansky kraj

5. Adresa: [Hurbanova 760/17, Nové Mesto nad Váhom](#)

Osoba 1. kontaktu: Anna Stanová, zastupuje Iveta Štefíková a Luboš Valient

✓ Tel. +421 907 583 523 E-mail: lubeno217@gmail.com

Stránkové hodiny:

Osobný príjem: **Streda: 16:00 – 18:00, Piatok: 16:00 – 18:00**

Diaľková forma: **Pondelok až Piatok: 14:00 – 19:00**

Náklady spojené s prevádzkou kontaktného miesta sú hradené z vlastných prostriedkov kontaktnej osoby. Nebytový priestor je v nájme kontaktnej osoby na základe nájomnej zmluvy. Skladá sa z jednej miestnosti. Priestor je vybavený výpočtovou a kancelárskou technikou, sieťovým systémom. Priestor slúži len na príjem podnetov. Dobrá dostupnosť, bezproblémové parkovisko.

Kontaktné miesta pre diaľkovú formu (bez osobného príjmu a vybavenia):

Banskobystrický kraj

1. Osoba 1. kontaktu: Stanislav Kollár, zastupuje Veronika Bartová
✓ Tel. +421 908 125 305 E-mail: stanokollar@atlas.sk
Prevádzková doba pre diaľkovú formu: **Pondelok až Piatok: 13:00 – 18:00**
2. Osoba 1. kontaktu: Veronika Bartová, zastupuje Judita Hornyák
✓ Tel. + 421 917 673 390 E-mail: stupka@centrum.sk
Prevádzková doba pre diaľkovú formu: **Pondelok až Piatok: 14:00 – 18:00**
3. Osoba 1. kontaktu: Judita Hornyák, zastupuje Stanislav Kollár
✓ Tel. + 421 902 611 314 E-mail: stupka@centrum.sk
Prevádzková doba pre diaľkovú formu: **Pondelok až Piatok: 10:00 – 18:00**

Žilinský kraj

4. Osoba 1. kontaktu: Ingrid Ďugová, zastupuje Iveta Štefíková
✓ Tel. +421 948 394 416 E-mail: ing.dugova@gmail.com
Prevádzková doba pre diaľkovú formu: **Pondelok až Piatok: 14:00 – 19:00**
5. Osoba 1. kontaktu: Iveta Štefíková, zastupuje Ingrid Ďugová
✓ Tel. + 421 905 793 059 E-mail: ivca10012@azet.sk
Prevádzková doba pre diaľkovú formu: **Pondelok až Piatok: 10:00 – 18:00**

Trenčiansky kraj

6. Osoba 1. kontaktu: Luboš Valient, zastupuje Anna Stanová
✓ Tel. + 421 905 793 059 E-mail: ivca10012@azet.sk
Prevádzková doba pre diaľkovú formu: **Pondelok až Piatok: 14:00 – 19:00**

Trnavský kraj

7. Osoba 1. kontaktu: Martina Zelníková, Matej Farkas
✓ Tel. +421 903 455 511 E-mail: mana450ck@azet.sk

Prevádzková doba pre diaľkovú formu: Pondelok až Piatok: 13:00 – 19:00

**Kontaktné miesta, ktoré na realizáciu projektu poskytujú
spolupracujúce subjekty/osoby**

Prešovský kraj

1. Adresa: [Janka Kráľa 200/12, Lipany](#)

Osoba 1. kontaktu: JUDr. Ján Michňák, zastupuje Ing. Igor Kupčok

✓ Tel. +421 907 637 852 E-mail: janmichnak.mediator@gmail.com

Stránkové hodiny: Pondelok: 16:00 – 18:00, Utorok: 16:00 – 18:00, Piatok: 16:00 – 18:00

Banskobystrický kraj

2. Adresa: [Štúrova 19, Brezno](#)

Osoba 1. kontaktu: Ing. Igor Kupčok, Terézia Slančíková

✓ Tel. +421 918 403 241 E-mail: jamig@jamig.eu

Stránkové hodiny: Pondelok: 16:00 – 18:00, Utorok: 16:00 – 18:00, Piatok: 16:00 – 18:00

Trenčiansky kraj

3. Adresa: [Hlavná 432/5, Košeca](#)

Osoba 1. kontaktu: Terézia Slančíková, zastupuje JUDr. Ján Michňák

✓ Tel. +421 910 328 198 E-mail: terezia.slancikova@centrum.sk

Stránkové hodiny: Pondelok: 16:00 – 18:00, Utorok: 16:00 – 18:00, Štvrtok: 16:00 – 18:00

Spôsob realizácie projektu

Poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov zabezpečuje spotrebiteľom už 7 rokov stabilný a kvalifikovaný tím poradcov a tím stabilných spolupracujúcich advokátov, ktorí ako garanti jednotlivých projektov sú zárukou pre kvalitné poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov, vrátane súdneho riešenia sporov. Projekt je zameraný na vybavovanie otázok a podnetov všeobecne so širokým záberom, ktorý obsahuje poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských **vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa**. Projekt zabezpečuje komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Aktivity:

Poskytovanie pomoci spotrebiteľom v praxi zahŕňa:

- ✓ Informácie pre spotrebiteľov
- ✓ Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
- ✓ Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
- ✓ Mediácia
- ✓ Súdne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Informácie pre spotrebiteľov:

Lepšia informovanosť a väčšie znalosti o právach spotrebiteľa vedie k zvýšeniu dôvery spotrebiteľov. Informačná kampaň o právach spotrebiteľov je moderný a efektívny spôsob, ako informovať spotrebiteľov o ich právach vyplývajúcich z právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa a nasmerovať ich na správne miesta, kde môžu v prípade problémov alebo otázok získať poradenstvo a pomoc. Zámerom informačnej kampane je zvýšenie informovanosti obchodníkov a spotrebiteľov o právach spotrebiteľov v celej EÚ, ktoré vyplývajú najmä z vnútroštátnej transpozície smerníc EÚ. Informačná kampaň ponúka prístup k lepším informáciám o spotrebiteľskej politike a združuje rôzne informácie do jedného informačného centra. Informačná kampaň smeruje najmä na:

- ✓ Nakupovanie (*práva spotrebiteľa pri nakupovaní*)
- ✓ Internet a telekomunikácie (*roaming, prístup k online obsahu v zahraničí, telefónne služby spojené s pevnou linkou, používanie internetu a prístup na internet, ochrana údajov a súkromie na internete*)
- ✓ Finančné produkty a služby (*bankové účty v EÚ, platby, prevody a šeky, hypotekárny úver, spotrebiteľské úvery a pôžičky, poisťné produkty, investičné produkty*)
- ✓ Nespravodlivé zaobchádzanie (*nekalé obchodné praktiky, nečestné cenové praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky*)
- ✓ Zásobovanie energiou (*pripojenie k sústave elektrickej energie a zásobovanie elektrinou, jasné informácie týkajúce sa zmluvy, lepšie podmienky a možnosť sledovať spotrebu energie, pomoc pri riešení problémov / Prístup k energetickým službám a ich využívanie, Zmluvy a spotreba energie, Sťažnosti a riešenie sporov*)
- ✓ Riešenie spotrebiteľských sporov (*Neformálne riešenie sporov, Mimosúdne postupy, Súdna žaloba*)

Účinné a správne presadzovanie práv spotrebiteľov je rovnako dôležité ako ich existencia. Cieľom je zastaviť akékoľvek porušovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľov (napr. klamlivá reklama, balíky dovolenkových služieb alebo predaj na diaľku, a pod.), napríklad aj formou kontrolných akcií na internete, či sú internetové stránky v súlade s právnymi predpismi, a pod..

2. Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (MRS), postup:

Neformálne riešenie sporov spotrebiteľov - Usmernenie spotrebiteľa a postup:

1. Obráťte sa na obchodníka

Poradca/kontaktná osoba usmerní spotrebiteľa, aby sa v prvom rade obrátil na oddelenie služieb zákazníkom u obchodníka. Kontaktná osoba vyhľadá a poskytne spotrebiteľovi kontaktné údaje na obchodníka a zároveň ho usmerní, aby informoval obchodníka o tom, že nedodrжал vnútroštátne alebo európske právne predpisy, a aby problém vyriešil. Kontaktná osoba poučí spotrebiteľa o potrebe doloženia dôkazov (faktúra, zmluva a pod.). Rovnako poučí spotrebiteľa, že v prípade ak nie je možné zmluvný spor vyriešiť priamo s obchodníkom, obchodník ho musí informovať o ďalších krokoch, ako sú: podanie oficiálnej sťažnosti, začatie postupov alternatívneho riešenia sporov.

2. Poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov (MRS) – vstup združenia

V prípade neúspešného vyriešenia zmluvného sporu priamo s obchodníkom vstupuje do sporu naše združenie. Podnet, ktorý bol riešený z našej strany formou poradenstva pre spotrebiteľa, prechádza do kategórie mimosúdneho riešenia. Poradca/kontaktná osoba poskytne spotrebiteľovi ďalšie informácie o jeho právach a podnikne kroky na pomoc pri ich presadzovaní.

Poradenstvo/usmernenie zahŕňa vzostupne jednotlivé kroky procesu riešenia sporu so spotrebiteľom. Zahŕňa identifikáciu podnetu a poskytnutie relevantných informácií kontaktnou osobou/poradcom jednej zmluvnej strane. Informácie sa týkajú:

- ✓ priebehu reklamačného konania v súlade s platnou legislatívou
- ✓ práv spotrebiteľa
- ✓ povinností predajcu/dodávateľa
- ✓ odborných posudkov – výklad posudku v súlade s určením ďalšieho postupu v konaní
- ✓ postupu riešenia podnetu

Spotrebiteľ je kontaktnou osobou usmernený na udelenie plnej moci združeniu. Na základe udelenej plnej moci je obchodník združením oslovený a vyzvaný k spolupráci pri riešení sporu mimosúdnou cestou. Ak na túto výzvu obchodník zareaguje kladne so záujmom spornú situáciu riešiť, začne poradca s obchodníkom komunikovať telefonicky, poštou, mailom, osobným stretnutím.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (MRS) predstavuje menej formálny proces, vďaka ktorému sa môže spotrebiteľ vyhnúť spravidla zdĺhavému súdnemu konaniu. Výhodou je rýchlosť takéhoto konania, ako i samotná finančná dostupnosť pre spotrebiteľa. Mimosúdna dohoda zmluvných strán je najefektívnejším spôsobom za podmienky súhlasu oboch strán s mimosúdnym riešením sporu pomocou nezávislej tretej strany. Riešenie je realizované formou vyjednávania s účastníkmi sporu jednotlivo alebo spoločne s cieľom uzavretia dohody prijateľnej pre obe strany a bude napĺňať ich záujmy.

3. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

Ak má spotrebiteľ problém s obchodníkom kvôli zakúpenému výrobku a službe, môže sa spotrebiteľ obrátiť na príslušný subjekt ARS, ktorý je zapísaný v zozname. Subjekty ARS riešia spor mimosúdne, proces je menej formálny, pričom však musí byť dodržaný postup upravený v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť predávajúci do 30 dní odo dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie ARS obrátiť sa príslušný subjekt. Subjekt návrh preskúma, aby zistil, či môže začať ARS alebo či návrh odmietne na základe dôvodov, ktoré má stanovené v pravidlách ARS. O odmietnutí subjekt spotrebiteľa informuje. Po začatí ARS subjekt kontaktuje obe strany sporu a snaží sa spor medzi nimi vyriešiť,

a to hľadáním kompromisov tak, aby boli dodržané práva dotknutých osôb. Pri ARS subjekt v záujme čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu oslovuje strany sporu najmä elektronicky alebo telefonicky; subjekt by mal ukončiť spor do 90 dní (pri zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty).

Cieľom ARS je nájsť kompromisné riešenie pre strany sporu a dopomôcť im tak k uzavretiu súkromnoprávnej dohody. Pokiaľ sa však strany sporu nedohodnú, avšak je porušenie práv spotrebiteľa zjavné, subjekt vypracuje pre spotrebiteľa odôvodnené stanovisko, kde mu objasní jeho práva a ktoré mu môže poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Dôvody, na základe ktorých subjekt ARS môže odmietnuť riešiť spor (§ 13 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z.)

- ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
- ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,00 Eur,
- ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia

Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

Združenie AVES rozhodnutím Ministerstva hospodárstva SR č. 86718/2021-3310 z 23. júla 2021 bolo schválené ako oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov (ARS). Odo dňa 10. 08. 2021 je spotrebiteľom dostupný aj tento postup pri riešení spotrebiteľských sporov. Poradenstvo ARS zabezpečujú poverené fyzické osoby zapísané v zozname MH SR

- **Jarmila Fillová, Mgr. a Nadežda Hulínková, MVDr.**

4. Mediácia

Umožní riešiť spotrebiteľský spor za asistencie tretej nestrannej osoby - mediátora. Prostredníctvom mediátora bude spotrebiteľ s obchodníkom hľadať riešenia počas neformálneho a neverejného konania. Predpokladom mediácie je záujem oboch strán dohodnúť sa. Mediátorom je fyzická osoba zapísaná v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR.

Mediácia sa začína uzavretím dohody o začatí mediácie stranami sporu. Mediácia spotrebiteľského sporu sa skončí dňom uzatvorenia dohody, ktorá je výsledkom mediácie najneskôr však uplynutím 90 dní od začatia mediácie. Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie, je právne vynutiteľná len v prípade jej spísania vo forme

notárskej zápisnice alebo ak je schválená ako súdny zmiern. Spotrebiteľ znáša náklady vo výške 10% odmeny mediátora, najviac však 20,00 Eur, zvyšnú časť odmeny hradí druhá strana sporu. V prípade neúspešnosti mediácie môže spotrebiteľ využiť MRS, ARS, spotrebiteľské rozhodcovské konanie alebo sa obrátiť na súd.

Funkciu Mediátora zastáva:

- **Mgr. Jarmila Fillová a JUDr. Ján Michňák**

5. Súdne konanie

V prípade neúspešného vyriešenia zmluvného sporu mimosúdny postupom, prechádza spor do kategórie súdneho riešenia. Poradca/kontaktná osoba poskytne spotrebiteľovi ďalšie informácie o postupe riešenia sporu. V súdnom konaní poradca aktívne zastupuje spotrebiteľa na základe udelenej plnej moci. Spotrebiteľ je poradcom zastúpený v súdnych konaniach, vrátane exekučných konaní, na príslušných súdoch prvej inštancie (Okresné súdy) a na odvolacích súdoch (Krajské súdy). Zastúpenie spotrebiteľa pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a Súdom pre ľudské práva (ESĽP) je zabezpečené našim spolupracujúcim advokátom. Súdne konania sú časovo a finančne náročné.

Aktivity poradcov v súdnych konaniach:

- ✓ Prevzatie prípadu a príprava
- ✓ Podania a vyjadrenia
- ✓ Účasť na pojednávaníach
- ✓ Odvolania a vyjadrenia k odvolaniam protistrany

Združenie AVES zabezpečuje komunikáciu so spotrebiteľom nasledovnými spôsobmi:

- Portál verejnej správy (ÚPVS) - zákon o e-Governmente - Číslo elektronickej schránky: E0006148170
garantovaný príjem otázok a podnetov: **Pondelok až piatok: 10:00 do 19:00 hod.**
- E-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
garantovaný príjem otázok a podnetov: **Pondelok až piatok: 10:00 do 19:00 hod.**
- Telefón: + 421 907 908 869
garantovaný príjem otázok a podnetov: **Pondelok až piatok: 10:00 do 19:00 hod.**
- Web: www.zdruzenieaves.sk
garantovaný príjem otázok a podnetov: **Pondelok až piatok: 10:00 do 19:00 hod.**

Sociálne siete:

- Facebook: Združenie AVES a verejná skupina AVES
garantovaný príjem otázok a podnetov: **Pondelok až piatok: 10:00 do 19:00 hod.**
- Instagram: [zdruzenie_aves](https://www.instagram.com/zdruzenie_aves)
garantovaný príjem otázok a podnetov: **Pondelok až piatok: 10:00 do 19:00 hod.**
- Poštou na adrese : Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, Bratislava 841 07

garantovaný príjem otázok a podnetov: [Pondelok až piatok: 14:00 do 19:00 hod.](#)

- Osobne počas prevádzkovej doby jednotlivých kontaktných miest, po dohode aj mimo prevádzkovej doby – garantovaný čas prevádzkovej doby jednotlivých kontaktných miest je špecifikovaný v časti projektu „Miesto realizácie projektu“

Organizačné, technické a personálne zabezpečenie realizácie projektu

I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

- Projekt je zameraný na spotrebiteľov na [celé územie Slovenskej republiky](#).
- Zapojenie jednotlivých participujúcich osôb je špecifikované v časti „Personálne zabezpečenie realizácie projektu“
- Zapojenie jednotlivých kontaktných miest je špecifikované v časti „Miesto realizácie projektu“

Pre zabezpečenie lepšej dostupnosti projektu sú spotrebiteľom aj mimo zriadeného kontaktného miesta prístupné ďalšie kontaktné osoby, on-line poradcovia a mediátori zapojení do projektu, ktorí k tomuto účelu poskytujú aj svoje kancelárske priestory alebo iné dohodnuté priestory potrebné a vhodné na poradenstvo a mediácie v danom regióne, a to bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

Pre zabezpečenie úspešnosti projektu využívame naše doterajšie skúsenosti. Koordinačné porady projektového tímu za účelom monitoringu činnosti, kontroly plnenia a plánovania úloh sú min. 1x mesačne.

REALIZAČNÝ TÍM

Projekt je realizovaný od 01. januára 2022 do 31. 12. 2022 v nasledujúcom personálnom zložení:

- **Osoby I. kontaktu:** Eva Stupavská, Mgr. Jarmila Fillová, Nadežda Horváthová, MVDr. Nadežda Hulínková (Bratislava), Marek Polák (Nové Zámky), Matej Farkas (Šaľa), Veronika Bartová (Nové Zámky), Stanislav Kollár (Zvolen), Igor Kupčok (Brezno), Judita Hornyak (Rimavská Sobota), Anna Stanová (Nové mesto nad Váhom), Terézia Slančíková (Košeca), Ingrid Ďugová (Žilina), Iveta Štefíková (Považská Bystrica), Luboš Valient (Považská Bystrica), Martina Zelníková (Sládkovičovo), JUDr. Ján Michňák (Lipany), Elena Rajkóová (Tornaľa)
- **Osoby poverené na ARS:** Mgr. Jarmila Fillová, MVDr. Nadežda Hulínková
- **Mediátor:** Mgr. Jarmila Fillová, JUDr. Ján Michňák
- **Vedenie účtovníctva:** Ingrid Ďugová
- **Administratíva:** Nadežda Horváthová, Martina Zelníková
- **Propagačné aktivity a publicita:** Matej Farkas

Manažér projektu: Mgr. Jarmila Fillová - štatutár

Koordinátor projektu: Eva Stupavská – štatutár

Účtovník projektu: Ingrid Ďugová – člen

Administrátor: Nadežda Horváthová – štatutár, Martina Zelníková – člen

Publicita a propagácia: Matej Farkas – člen

ADMINISTRÁCIA

V rámci poskytovaného poradenstva sa na evidenciu spotrebiteľských podnetov a účely ich hodnotenia používajú jednotné formuláre Identifikátor poradenstva, Plnomocenstvo, mesačný Výkaz osoby I. kontaktu a Výkaz poverenej osoby/mediátora v tlačenej i elektronickej podobe. Všetky uvedené formuláre sa archivujú v priestoroch združenia. Podnety sú evidované aj v elektronickej databáze. Mesačné výpisy evidencie spotrebiteľských podnetov vedieme podľa vypracovanej metodiky k vedeniu evidencie spotrebiteľských podnetov z kapitoly Ministerstva hospodárstva SR.

Každý podnet je zaznamenaný podľa ukazovateľov uvedených v projekte. Okrem kategorizácie druhu reklamovaných tovarov a služieb vyhodnocujeme aj charakter problému, teda či ide napr. o neuznanie reklamácie, odstúpenie od zmluvy alebo iný spotrebiteľský problém. Ak je prípad vyriešený v prospech spotrebiteľa, zaznamenávame k nemu aj objem finančných prostriedkov zachránených v prospech spotrebiteľa. Môže ísť o reálne vrátené finančné prostriedky, prostriedky, ktoré druhá strana po intervencii združenia AVES viac nevymáha alebo hodnotu opraveného či vymeneného tovaru. Táto administrácia je prehľadná a funguje paralelne popri riešení spotrebiteľských podnetov podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Spotrebiteľ v úvode podpisuje súhlas so spracovaním osobných údajov v súlade s platnou legislatívou. Každému podnetu je pridelený číselný kód. V prípade, že spotrebiteľ odmieta poskytnúť osobné údaje, sú zaznamenané aspoň základné dáta – meno, prípadne mailová adresa, resp. telefonický kontakt.

ÚČTOVNÍCTVO PROJEKTU

Za účelom jednoduchého vyhľadávania účtovných prípadov súvisiacich s projektom bude združenie viesť vhodne oddelené účtovníctvo tak, aby bolo možné jednoducho vyhľadať a priradiť účtovné prípady k poskytnutej dotácii. Účtovná evidencia predstavuje akúsi auditnú stopu a slúži na účely kontroly použitia zdrojov z dotácie, t. j. na overenie, či výdavky boli vynaložené v súlade s účelom, na ktorý boli poskytnuté.

PUBLICITA A PROPAGÁCIA

Propagácia a marketingové aktivity slúžia účelu, aby sa spotrebiteľia cieľových skupín dozvedeli o existencii a realizácii projektu, a aby sme verejnosť informovali, že tento projekt je podporený dotáciou z Ministerstva hospodárstva SR. V rámci oslošovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu staviame na dlhoročnej

tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regiónoch, čo sa odzrkadľuje na záujme spotrebiteľov o naše služby aj bez reklamy len na základe osobných odporúčaní. Členovia projektového tímu sa aj v roku 2022 budú zúčastňovať webinárov, online konferencií a workshopov, organizovaných na Slovensku i v zahraničí. Naďalej budeme reflektovať na výzvy ústredných orgánov štátnej správy, kontrolných a dozorných orgánov a poskytneme naše stanoviská k platným zákonným úpravám týkajúcim sa ochrany spotrebiteľov. Zapájame sa a budeme sa zapájať do projektov a kampaní organizovanými medzinárodnými organizáciami.

Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka www.zdruzenieaves.sk, ktorú pravidelne aktualizujeme. V roku 2021 bolo posilnenie propagácie aktivít nášho združenia v online priestore jednou z našich priorít. Významné zvýšenie návštevnosti našej webovej stránky a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa nám toto predsavzatie podarilo splniť, a naďalej ostáva prioritou aj pre rok 2022. Návštevnosť našich stránok a profilov na sociálnych sieťach zvyšujú aj stále aktuálne rozhodnutia súdov, ktoré zverejňujeme v celom znení.

Súčasťou propagácie je aj propagácia jednotlivých kontaktných miest v samosprávnych krajoch a v regionálnych médiách. Prezentácia aktivít projektu bude propagovaná aj prostredníctvom webových stránok miest a obcí, kde sa aktivity projektu budú realizovať a prostredníctvom webových stránok subjektov, ktoré spolupracujú pri zabezpečení projektu. Projekt a jeho aktivity budú propagované v regionálnych novinách, napr. Prešovsko, Sabinovské noviny, Korzár Dolný Zemplín, Michalovské Noviny, GEMERSKO, Rožňava24.sk, atď., a na sociálnych sieťach, najmä verejných skupinách, ako aj na internetových stránkach Surf.sk, Pozri.sk. Projekt a jeho aktivity budú propagované aj prostredníctvom spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií a občianskych združení, čo je zárukou toho, že sa spotrebiteľia cieľových skupín dozvedia o existencii a realizácii projektu.

Tlačová správa na TASR má na začiatku projektu osloviť cieľovú skupinu a verejnosť o aktivitách projektu a na konci projektu má prezentovať dosiahnuté ciele projektu a výstupy z neho. Informácie o projekte a jeho financovaní šírené národnými alebo lokálnymi médiami (tlač, rozhlas a televízia) sú užitočnými spôsobmi informovania širokej verejnosti.

Všetky spomínané aktivity slúžia ako účinná forma propagácie našich služieb prostredníctvom médií i rôznorodých orgánov, o čom svedčí z roka na rok rastúci počet podnetov spotrebiteľov, pandemické roky nie sú výnimkou. V roku 2021 sme prijali 2 357 otázok a podnetov a v prospech spotrebiteľov získali 176.493,76 Eur.

Všade tam, kde je to možné (v publikáciách, výročných správach, prejavoch a pod.), bude použité logo Ministerstva hospodárstva SR a bude použitý odkaz na opis podpory, poskytnutej Ministerstvom hospodárstva SR. Logo bude na materiáloch vytvorených vo väzbe na projekt alebo schémy čerpajúce prostriedky z dotácie, napr. brožúry a iná literatúra; prihlášky; výročné správy; výstavné stánky; video prezentácie; inzeráty;

konferenčné materiály; CD-ROMy; webstránky; ponukové listy/korešpondencia; plagáty; dotazníky pre publicitu, a pod.

V rámci projektu pripravíme tlačové správy a ostatné materiály pre médiá a autorské tlačové správy. Aj naďalej chceme špeciálnu pozornosť venovať propagácii mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľom ponúkame prehľadné informácie o mimosúdnom riešení sporov na web stránke združenia, ktoré budú priebežne dopĺňané a aktualizované podľa aktuálnej potreby.

Technické zabezpečenie realizácie projektu

- samostatná miestnosť na vybavovanie otázok a riešenie podnetov
- osobné motorové vozidlo
- výpočtová a kancelárska technika, sieťový systém
- kancelársky nábytok

Webové sídlo, ktoré združenie využíva na účely realizácie projektu a prostredníctvom ktorého komunikuje smerom navonok: www.zdruzenieaves.sk

Vlastný účet združenia na sociálnej sieti:

- ❖ Združenie AVES
- ❖ Verejná skupina AVES

Každá kontaktná osoba/poradca má pre svoju prácu k dispozícii:

- Samostatnú miestnosť; osobné motorové vozidlo; PC s pripojením na internet, multifunkčné zariadenie; mobilný telefón; knižnicu s odbornou literatúrou a množstvom prípadových štúdií; kancelársky nábytok

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.

Kontaktné osoby, ktoré sa podieľajú na realizácii projektu: počet 15

1. **Mgr. Jarmila Fillová** - štatutár, vzdelanie: VŠ II. stupňa v odbore právo
 - E-mail: jarmilafillova@gmail.com Telefón + 421 907 725 542
 - pozícia: **poverená osoba ARS** / mediátor / poradca / kontaktná osoba

Evidenčné číslo mediátora: 1141 - zápis do registra 24. 04. 2015

- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov : 7 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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
 - v pozícii poverená osoba ARS / mediátor : 10,00 Eur/hod.
 - v pozícii poradca/kontaktná osoba: 8,00 Eur/hod.

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.

2. Eva Stupavská - štatutár, vzdelanie: SŠ v odbore chémia

- E-mail: stupka@centrum.sk Telefón + 421 907 908 869
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov : 14 rokov
- zameranie činnosti : všetky 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.

V rámci činnosti združenia ako štatutár poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. Je spoluzakladateľkou 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, kde začala získavať odbornosť v oblasti ochrany spotrebiteľa, a kde pôsobila až do roku 2016. 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.

3. Nadežda Horváthová - štatutár, vzdelanie: SŠ v odbore cestovný ruch

- E-mail: nadezda.horvathova@gmail.com Telefón + 421 903 911 147
- pozícia: poradca / kontaktná osoba

- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 8 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

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 v oblasti cestovného ruchu a poisťných produktov pre spotrebiteľov. Zabezpečuje komplexnú administratívu združenia. 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 združenie aj z advokátskej kancelárii JUDr. Jozefa Dobroviča.

4. MVDr. Nadežda Hulínková – riadny člen, vzdelanie: VŠ II. stupňa v odbore veterinárne lekárstvo - biotechnológia živočíšnej výroby

- E-mail: nahu@azet.sk Telefón: +421 910 947 611
- pozícia: **poverená osoba ARS** / poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 9 rokov
- zameranie činnosti: potravinárstvo a bezpečné výrobky, hygiena potravín, ekológia, veterinárstvo a práva spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie : odmena (príp. jej časť) bude hrazená z prostriedkov dotácie
 - v pozícii **poverená osoba ARS: 10,00 Eur/hod.**
 - v pozícii **poradca/kontaktná osoba: 8,00 Eur/hod.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. 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 Vysoké 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.

5. Matej Farkaš – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore staviteľstvo

- E-mail: matejfarkas.mf@gmail.com Telefón + 421 905 607 261
- pozícia: poradca / kontaktná osoba

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

V rámci činnosti združenia ako riadny člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. Zabezpečuje propagáciu a publicitu projektov 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.

6. Elena Rajkóová – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore vnútorný obchod

- E-mail: rajkoeli@gmail.com Telefón: + 421 908 635 284
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 6 rokov
- zameranie činnosti: gastronómia, poisťné produkty pre spotrebiteľov a práva spotrebiteľov, ochrana finančného spotrebiteľa
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: mandátna zmluva
- odmeňovanie: odmena (príp. jej časť) bude hrazená z prostriedkov dotácie: **8,00 Eur/hod.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen združenia poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. 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, poisťné 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.

7. Marek Polák – riadny člen, vzdelanie: VŠ II. stupňa v odbore ekonómia

- E-mail: mppolakmarek@gmail.com Tel. +421 918 924 729
- pozícia: kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 9 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR. V združení má funkciu v kontrolnej komisii 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. 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 združenia aj z advokátskej kancelárii JUDr. Jozefa Dobroviča.

8. Anna Stanová – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore ekonómia

- E-mail: lubeno217@gmail.com Tel. +421 907 583 523
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získavala od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

9. Ingrid Ďugová – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore ekonómia

- E-mail: ing.dugova@gmail.com Tel. +421 948 394 416
- pozícia: poradca / kontaktná osoba / účtovník
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 7 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Zabezpečuje komplexné účtovníctvo združenia. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získavala od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

10. Judita Hornyák – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore hoteliérstvo

- E-mail: stupka@centrum.sk Tel. +421 902 611 314
- pozícia: poradca / kontaktná osoba

- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získavala od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

11. Martina Zelníková – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore obchod a služby

- E-mail: mana450ck@azet.sk Tel. +421 903 455 511
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Zabezpečuje komplexnú administratívu združenia. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získavala od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

12. Iveta Štefíková – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore obchod a služby

- E-mail: ivca10012@azet.sk Tel. +421 905 793 059
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získavala od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

13. Stanislav Kollár – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore ekonomika v cestnej doprave

- E-mail: stanikollar@azet.sk Tel. +421 908 125 305
- pozícia: poradca / kontaktná osoba

- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 8 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Má tiež na starosti zabezpečenie výpočtovej a kancelárskej techniky a sieťový systém. Spravuje webové stránky združenia a účty na sociálnych sieťach. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získaval od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

14. Veronika Bartová – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore obchod a služby

- E-mail: stupka@centrum.sk Tel. +421 917 673 390
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 7 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získavala od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

15. Luboš Valient – riadny člen, vzdelanie: SŠ v odbore ekonómia

- E-mail: ivca10012@azet.sk Tel. +421 905 793 059
- pozícia: poradca / kontaktná osoba
- odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov: 5 rokov
- zameranie činnosti: všetky 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.**

V rámci činnosti združenia ako riadny člen poskytuje spotrebiteľom poradenstvo na území celej SR od 15. 04. 2016. Poradenstvo, mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov vykonáva ON-LINE, HOT-LINE, listinne poštou ale aj osobne. Odborné znalosti v spotrebiteľskej politike postupne získaval od roku 2016 činnosťou v združení, štúdiou odborných článkov, účasťou na školeniach, kurzoch a vzdelávacích seminároch.

Iné osoby a spolupracujúce subjekty

MEDIÁTOR:

JUDr. Ján Michňák – spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- Pozícia: [mediátor](#) / poradca / kontaktná osoba
Evidenčné číslo mediátora: 928, zápis do registra: 12. 05. 2014
- E-mail: janmichnak.mediator@gmail.com Tel. + 421 907 637 852
- Spolupráca na externom princípe od roku 2018
- právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu : mandátna zmluva
- odmeňovanie: odmena (príp. jej časť) bude hradená z prostriedkov dotácie
 - v pozícii mediátor : 10,00 Eur/hod.
 - v pozícii poradca/kontaktná osoba: 8,00 Eur/hod.

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky formou mediácie. V pozícii poradca / kontaktná osoba poskytuje mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov, riešenie otázok a podnetov v spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

ADVOKÁT:

1. JUDr. Gabriel Almasi - spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- E-mail: almasi@almasi.sk Tel. + 421 903 232 230
- Spolupráca na externom princípe od roku 2016
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky v pozícii advokát. V pozícii advokáta poskytuje zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a EŠLP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

2. JUDr. Katarína Almasiová - spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- E-mail: almasi@almasi.sk Tel. + 421 903 415 315
- Spolupráca na externom princípe od roku 2016
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky v pozícii advokát. V pozícii advokáta poskytuje zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a EŠLP, ojedinele aj pred súdom

prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

3. Mgr. Peter Arendacký, advokát - spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- E-mail: arendacky@nexta.sk Tel. + 421 903 626 841
- Spolupráca na externom princípe od roku 2016
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky v pozícii advokát. V pozícii advokáta poskytuje zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a ESĽP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

4. JUDr. Jozef Dobrovič - spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- E-mail: judr.dobrovic@gmail.com Tel. + 421 904 678 710
- Spolupráca na externom princípe od roku 2016
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky v pozícii advokát. V pozícii advokáta poskytuje zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a ESĽP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

5. Mgr. Tomáš Padyšák, advokát - spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- E-mail: almasi@almasi.sk Tel. + 421 903 807 987
- Spolupráca na externom princípe od roku 2018
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky v pozícii advokát. V pozícii advokáta poskytuje zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a ESĽP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

6. Mgr. Patrik Borároš, advokát - spolupracujúca osoba, vzdelanie VŠ II. stupňa v odbore právo

- E-mail: patboraros@gmail.com Tel. + 421 904 835 442
- Spolupráca na externom princípe od roku 2019
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky v pozícii advokát. V pozícii advokáta poskytuje zastupovanie spotrebiteľa v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a ESĽP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

SUBJEKTY

ADVOKÁTSKA KANCELÁRIA:

JUDr. Gabriel Almäši, spol. s r. o., advokátska kancelária – spolupracujúci subjekt

Zameranie: spotrebiteľské právo / všeobecná prax

- E-mail: almasi@almasi.sk Tel. + 421 903 232 230
- Spolupráca na externom princípe od roku 2016
- Právny základ výkonu činností v rámci realizácie projektu: zmluva podľa ObZ bez odmeny

Spôsob participácie advokátskej kancelárie na projekte spočíva v zastupovaní klientov Združenia AVES na celom území Slovenskej republiky. Advokátska kancelária poskytuje zastupovanie spotrebiteľov v mimosúdnych a súdnych konaniach, poskytuje poradenstvo vo všetkých spotrebiteľských odvetviach bez obmedzenia. Zastupovanie spotrebiteľov zabezpečuje pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a ESĽP, ojedinele aj pred súdom prvej a druhej inštancie. Pri realizácii projektu poskytuje združeniu svoje vlastné kancelárske priestory bez nároku na úhradu prevádzkových nákladov.

SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE:

1. OZ Právna pomoc poškodeným - JUDr. Ján Michňák
2. OZ Nové Horehronie - Ing. Igor Kupčok
3. Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska - Mgr. Božena Stašenkova, PhD.
4. Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa – Mgr. Jaroslav Micenko
5. ZASTAVME ÚŽERU - OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa – Terézia Slančíková
6. Združenie občianskej sebaobrany - Jana Miklovičová
7. Združenie Brániť sa oplatí – BSO - Štefan Dutko
8. Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov - Ing. Milan Machalec, MPH
9. Račianske občianske centrum - Ing. Magdaléna Sulanová

Participácia spotrebiteľských organizácií na projekte je ďalšou garanciou k naplneniu stanovených cieľov v projekte. Participácia spočíva v aktivitách jednotlivých združení na základe memoranda o vzájomnej spolupráci pri implementácii projektu, ktoré umožnia zefektívniť procesy a postupy združenia AVES pri

realizácii aktivít a dosiahnutí jeho účelu a cieľa. Hlavným cieľom spolupráce je dosiahnuť zvýšenie kvality odborného poradenstva, mimosúdneho riešenia sporov, ako aj súdneho riešenia spotrebiteľských sporov, a ďalej vzdelávania a prípravy reflektujúc potreby cieľových skupín. Spolupracujúce organizácie aktívne spolupracujú so združením AVES v súvislosti s implementáciou projektu vo všetkých spotrebiteľských oblastiach. Aktívne participujú pri tvorbe analýz a spracovania podkladov, materiálov, odporúčaní a metodických usmernení v súlade s cieľom a očakávanými výstupmi projektu. Spoločne so združením AVES vytvárajú podklady k tvorbe regionálnych stratégií a koncepcií, v rámci odborných kapacít v oblasti svojej pôsobnosti poskytujú komunikačnú, koordinačnú a konzultačnú činnosť pre zabezpečenie efektívnej reštrukturalizácie systému finančného vzdelávania a prípravy tak, aby tento systém viac reflektoval na potreby cieľovej skupiny.

OBČIANSKE ZDRUŽENIA:

1. Senior klub Lipany
2. Komunitné centrum Ostrovany
3. Komunitné centrum Sabinov
4. Rómske občianske združenie regionálneho rozvoja a rómskej kultúry Plešivec
5. Gemerské Romologické Výskumné a kultúrne stredisko Čoltovo
6. Chanava - Diakonické centrum reformovanej cirkvi, n. o.

Participácia občianskych združení na projekte je rovnako ďalšou garanciou k naplneniu stanovených cieľov v projekte. Participácia bude spočívať v aktivitách jednotlivých občianskych združení na základe memoranda o vzájomnej spolupráci pri implementácii projektu, ktoré umožnia zefektívniť procesy a postupy združenia AVES a spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií pri realizácii aktivít a dosiahnutí jeho účelu a cieľa. Hlavným cieľom spolupráce je dosiahnuť zabezpečenie dostupného poradenstva, mimosúdneho riešenia sporov, zastupovania a zvýšenia kvality odborného vzdelávania a prípravy reflektujúc potreby cieľových skupín. Spolupracujúce občianske združenia budú aktívne spolupracovať so združením a spotrebiteľskými organizáciami v súvislosti s implementáciou projektu. Občianske združenia sa budú podieľať na takých aktivitách, ktoré vedú k napĺňaniu špecifických cieľov projektu. Aktívne budú participovať pri tvorbe analýzy a spracovania podkladov, materiálov, odporúčaní a metodických usmernení v súlade s cieľom a očakávanými výstupmi projektu. Budú vytvárať podklady k tvorbe regionálnych stratégií a koncepcií a v rámci odborných kapacít v oblasti svojej pôsobnosti budú poskytovať komunikačnú, koordinačnú a konzultačnú činnosť pre zabezpečenie efektívnej reštrukturalizácie systému finančného vzdelávania a prípravy tak, aby tento systém viac reflektoval na potreby cieľovej skupiny. Spolupráca - spotrebiteľské organizácie verzus občianske združenia - zabezpečí dostupné poradenstvo, mimosúdne riešenie sporov, zastupovanie a vzdelávanie oveľa väčšej skupine spotrebiteľov, a to aj v regiónoch a lokalitách, kde sa ochrana spotrebiteľa presadzuje ťažšie (napr. domovy seniorov, rómske komunity, detské domovy, azylové domy, a pod.).

VEREJNÉ INŠTITÚCIE:

- Komisia pre ochranu práv spotrebiteľov pri Výbore Národnej rady SR pre hospodárske záležitosti
- Ministerstvo hospodárstva SR, odbor ochrany spotrebiteľa
- Ministerstvo spravodlivosti SR, odbor ochrany spotrebiteľa
- Ministerstvo Financí SR, odbor ochrany spotrebiteľa
- Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka
- Generálna prokuratúra
- Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky
- Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky v Bratislave
- Národná banka Slovenska, odbor ochrany spotrebiteľa
- Slovenská obchodná inšpekcia, odbor ochrany spotrebiteľa
- EURACTIV Slovensko
- Transparency International Slovensko

Participácia a zapájanie relevantných aktérov do verejných politík patrí medzi najdynamickejšie sa rozvíjajúce medzinárodné iniciatívy. Spája reformátorov pôsobiacich vo vláde, organizácie občianskej spoločnosti a občanov, ktorí spoločne pracujú na tom, aby ich vláda bola zodpovedná, transparentná a pracovala pre občanov. Participácia je jedným z nástrojov budovania dôvery verejnosti v politikov a inštitúcie verejnej správy (VS), zvyšovania transparentnosti, ako aj posilňovania udržateľnosti verejných politík. Na tvorbe politík, plánov, programov a právnych predpisov sa čoraz viac zúčastňuje verejnosť. Účasť verejnosti prispieva k výmene informácií a skúseností, podporuje pochopenie pre iné názory a koordináciu záujmov, zvyšuje kvalitu a transparentnosť rozhodnutí, akceptáciu, zrozumiteľnosť a dosledovateľnosť rozhodnutí, posilňuje identifikáciu občanov a záujmových skupín s rozhodnutiami a s prostredím, ktoré ich obklopuje, vytvára široký prístup k formovaniu názorov, znižuje náklady na implementáciu verejných politík a prostredníctvom toho optimalizuje použitie verejných zdrojov. Cieľom je participatívna tvorba verejných politík a zapojenia verejnosti do tvorby verejných politík na 4 úrovniach (národná, regionálna, mikroregionálna, lokálna). Zameranie verejných politík je široké: ochrana spotrebiteľa, vzdelávanie, sociálna inklúzia, environmentálna výchova a vzdelávanie, a pod..

Rozpočet projektu

ROZPOČTOVÁ POLOŽKA	DOTÁCIA	SPOLUFINANCOVANIE	SPOLU
Odmeny – hlavná činnosť	21.250,00 EUR	13.100,00 EUR	34.350,00 EUR
Ekonomické služby	1.350,00 EUR	450,00 EUR	1.800,00 EUR
Administratívne služby	1.350,00 EUR	450,00 EUR	1.800,00 EUR
Publicita projektu, audit		300,00 EUR	300,00 EUR

Nájom a energie - Bratislava	750,00 EUR		750,00 EUR
Telekomunikačné služby	300,00 EUR		300,00 EUR
Spolu	25.000,00 EUR	14.300,00 EUR	39.300,00 EUR

Požadovaná výška dotácie zo štátneho zo štátneho rozpočtu	25.000,00 EUR
--	----------------------

KOMENTÁR K ROZPOČTU:

Odmeny - hlavná činnosť

Poradca / kontaktná osoba

- ✓ Odmena 8,00 Eur/hod.
- ✓ Mesačná odmena podľa počtu odpracovaných hodín skutočne strávených riešením spotrebiteľských podnetov

Poverená fyzická osoba ARS

- ✓ Odmena 10,00 Eur/hod.
- ✓ Mesačná odmena podľa počtu odpracovaných hodín skutočne strávených riešením spotrebiteľských podnetov

Poverená fyzická osoba nemôže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu, ak ide o spor, ktorého náklady sú vykazované v rámci vyúčtovania čerpania dotácie, a to aj za predpokladu, že by v zmysle svojich pravidiel alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov mohla tento poplatok požadovať.

Mediátor

- ✓ Odmena 10,00 Eur/hod.
- ✓ Mesačná odmena podľa počtu odpracovaných hodín skutočne strávených riešením spotrebiteľských podnetov

Ekonomické služby

- ✓ Náklady na vedenie účtovníctva – 150,00 Eur/mesiac

Administratívne služby

- ✓ Náklady na administratívne služby (evidencia podnetov, vypracovanie, zverejnenie vecného hodnotenia, ...) – 150,00/mesiac

Nájom a energie

- ✓ Náklady na nájom a energie kontaktného miesta v Bratislave

Telekomunikačné služby

- ✓ Náklady na telefón a internet

Význam a prínos projektu

Cieľom ochrany spotrebiteľa je zabezpečiť, aby všetci spotrebiteľia v Únii bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, zdržiavajú sa alebo nakupujú, požívali vysokú spoločnú úroveň ochrany pred rizikami a hrozbami pre svoju bezpečnosť a hospodárske záujmy, a zvýšiť možnosti spotrebiteľov pri obrane vlastných záujmov. Zákon chráni spotrebiteľa a priznáva mu osobitnú ochranu, keďže zákonodarca predpokladá, že v porovnaní s predávajúcim má slabšie postavenie. Je to najmä kvôli tomu, že vo väčšine prípadov spotrebiteľ nedokáže aktívne chrániť svoje ekonomické záujmy.

Problematika ochrany spotrebiteľa je špecifická a rôznorodá, avšak stále nedostatočná. Najväčšie nedostatky sa prejavujú v oblasti finančnej gramotnosti slovenských spotrebiteľov. Realizáciou projektu sa však spotrebiteľom poskytuje bezplatná ochrana na vysokej odbornej úrovni, čo dokazujú aj aktivity projektov z predošlého obdobia. Napriek tomu, že aktivity združenia neboli doposiaľ podporené dotáciou, odborný tím združenia od svojho založenia v roku 2016 poskytol kvalifikovanú pomoc už 9 942 spotrebiteľom a finančná hodnota v prospech spotrebiteľov predstavuje sumu už viac ako 1.180.000 Eur. Za obdobie roku 2021 tím združenia poskytol poradenstvo a pomoc pri riešení mimosúdnych a súdnych sporoch 2 212 spotrebiteľom a finančná hodnota v prospech spotrebiteľov predstavuje sumu 176.493,76 Eur, pričom tím združenia pomáhal spotrebiteľom len za minimálnu odmenu z dobrovoľných príspevkov od spotrebiteľov.

Poskytovanie poradenstva a pomoci v spotrebiteľských sporoch kvalifikovaným tímom združenia je tak z finančného hľadiska obmedzené a preto by mal byť predkladaný projekt podporený dotáciou zo štátneho rozpočtu. Navyiac, požadovaná výška dotácie nezaťažuje štátny rozpočet tak, ako pri časovo a finančne náročných súdnych konaniach. Počet spotrebiteľských podnetov pritom neubúda. Tím združenia sa nezastavil ani počas vianočných a novoročných sviatkov a príjem podnetov rastie už aj v novom roku 2022, kedy sme od 02. januára prijali už 138 podnetov. Popritom sú v riešení aj podnety prenesené z roka 2021 v počte 361 prípadov, ktoré sú momentálne v štádiu mimosúdneho riešenia.

Projekt prispieva k ochrane práv spotrebiteľa na trhu výrobkov a služieb, ktorý sa neustále rozširuje, pričom rastie zložitosť a komplexnosť ponúkaného portfólia nástrojov obchodníkov. Bez základných znalostí a zručností nie je možné robiť kvalifikované rozhodnutia, ktoré majú vplyv na osobný aj rodinný rozpočet. Cieľom projektu je zvýšiť index spotrebiteľskej gramotnosti prostredníctvom cieleného zvyšovania vedomostí, zručností a kompetencií cieľových skupín. Povedomie spotrebiteľov o dôležitosti spotrebiteľskej gramotnosti sa zvýši. Spotrebiteľia pochopia, že dostatočná spotrebiteľská gramotnosť pre nich osobne znamená lepšie rozhodovanie a zvýšenie miery blahobytu. Koordinácia aktivít poradenstva prinesie synergický efekt a poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských sporov sa tak dostane k väčšiemu okruhu spotrebiteľov. Projekt má priniesť právo spotrebiteľa na transparentné informácie a správnu orientáciu v množstve noviniek od rôznych obchodníkov.

Lepšia informovanosť spotrebiteľov je doplnkom opatrení zacielených na zaistenie riadneho poskytovania informácií, ochrany spotrebiteľa a na poradenstvo pre spotrebiteľov. Súhrn týchto politík prispieva k posilneniu postavenia spotrebiteľov, aby mohli prijímať najlepšie rozhodnutia so zreteľom na svoju finančnú situáciu. Aj podnikateľovi sa ľahšie komunikuje so spotrebiteľom, ktorý vie čo si môže dovoliť a takýto spotrebiteľ je pre podnikateľa menej rizikový. Projekt pomôže spotrebiteľom vyhnúť sa nástrahám a dokážu sa lepšie rozhodnúť pri kúpe výrobku alebo pri výbere služby, ktoré budú zodpovedať ich konkrétnym potrebám a budú mať väčšiu tendenciu dbať na upozornenia na riziko. Je menej pravdepodobné, že si kúpia produkty, ktoré nepotrebujú, že vezmú na seba záväzky za produkty, ktorým nerozumejú, alebo že prevezmú riziko, ktoré by ich mohlo dohnať do finančných ťažkostí.

Projekt je prínosom aj pre spoločnosť, pretože dostupné a kvalitné poradenstvo, pomoc pri riešení sporov, lepšia informovanosť, lepšia vymožiteľnosť práv a zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov, nepodporuje len individuálne bohatstvo, ale aj ekonomické zdravie celého národa. Je však výhodné aj pre hospodárstvo a spoločnosť ako celok. Tým, že lepšou informovanosťou si spotrebiteľia dokážu vybrať vhodné výrobky a služby, sú schopní presadzovaním kvalitnejšej hospodárskej súťaže, presadzovaním (stimulovaním) inovácií a požadovaním vyššej kvality a rozmanitosti zvýšiť efektívnosť jednotlivých odvetví a hospodársku prosperitu.

Ekonomický význam sa prejavuje v pomoci pri odškodnení poškodených spotrebiteľov, v uspokojení a sledovaní ekonomických potrieb a záujmov. Projekt umožňuje vplývať a formovať ekonomické a racionálne správanie spotrebiteľa, ale zároveň meniť postoje a prístupy predajcov, poskytovateľov služieb. Účinná ochrana spotrebiteľa a presadzovanie jeho práv pozitívne vplýva i na očisťovanie trhového prostredia, v dôsledkoch tak stimuluje vyššiu konkurenciu medzi predajcami a poskytovateľmi. Odhaľovanie nekalých praktík a účinné zamedzenie ich ďalšieho používania vedie k náprave stavu a k zvýšeniu dôvery spotrebiteľa v jeho práva a ekonomickú ochranu. Podpora dôvery a rastu v ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľov je základom v dosahovaní cieľov Európskeho programu pre spotrebiteľov.

Realizácia projektu je veľmi dôležitá, pretože sa prejavuje aj v raste spotrebiteľského povedomia a vo zvyšovaní istoty spotrebiteľa konať samostatne, navyiac projekt posilňuje právne postavenie spotrebiteľa. Naše spotrebiteľské centrá posilňujú dôveru spotrebiteľov v legislatívne opatrenia na ochranu spotrebiteľa, a z nášho pozorovania je zrejmé, že dôvera spotrebiteľov v národné a medzinárodné inštitúcie sa zvyšuje.

Vysokokvalifikovaná odbornosť realizačného tímu združenia je prezentovaná priamo spotrebiteľmi a medzi spotrebiteľmi, avšak aj zo štátnych a kontrolných inštitúcií sú spotrebiteľia často presmerovaný na našu centrálu. Prostredníctvom projektu je preto možné naďalej posilňovať práva spotrebiteľov, zvyšovať informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov, ale aj predajcov a poskytovateľov služieb, a to prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva. Naším združením dostupná pomoc pre spotrebiteľov pri riešení ich spotrebiteľských sporov je rokmi, skúsenosťami a praxou overená.

Prostredníctvom propagácie mimosúdneho a alternatívneho riešenia sporov sa zvýši nie len úroveň presadzovania práv spotrebiteľov, ale zvýši sa aj vnímanie činností jednotlivých spotrebiteľských organizácií v radoch rôznych inštitúcií. Projekt prináša mimosúdne riešenie pre všetky oblasti spotrebiteľských sporov. Presadzuje a uplatňuje spotrebiteľské práva a právo na odškodnenie, zvyšuje stabilitu ochrany práv spotrebiteľov, zvyšuje dôveru medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, odľahčuje súdy, je dostupný pre všetky kategórie spotrebiteľov, najmä je dostupný pre zraniteľné skupiny spotrebiteľov, napr. seniorov, zdravotne znevýhodnených, slobodné matky, mládež, rómske komunity, a pod.. Projekt monitoruje potreby spotrebiteľov, obchodné praktiky obchodníkov a ich zmluvné podmienky a vzdelávanie v každom regióne SR.

Podpora mimosúdneho riešenia v spotrebiteľských centrách priblíži ochranu práv spotrebiteľom. Avšak miera rozvoja MRS a ARS je priamo úmerne závislá od schopnosti a pripravenosti organizácie zabezpečiť uplatňovanie spotrebiteľského práva i na súde v prípade, že obchodník nemá žiaden alebo len formálny záujem spor riešiť. Súdna a mimosúdna agenda sú dve vzájomne prepojené „nádoby“, ktoré sa jedna bez druhej nemôžu rozvíjať. Profesionálne poradenstvo, zastupovací, či mimosúdne vyjednávací proces riešenia sporov však napomáha odbremeňovaniu súdov zaťažených množstvom súdnych sporov.

Nadväznosť na súčasné a predchádzajúce aktivity

Spotrebiteľskej problematike sa naše združenie venuje od 01. 04. 2016.

AKTIVITY:

Medzi priority aktivít združenia patrí:

- Poradenstvo pre spotrebiteľov
- Pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov
- Informovanie spotrebiteľov a zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov
- Vymáhanie práv spotrebiteľov
- Zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov
- Vzdelávanie spotrebiteľov
- Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch
- Spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami a inými subjektami

ÚSPECHY:


Medzi najväčšie doterajšie úspechy združenia patrí:

- Poskytnutá pomoc 9 942 spotrebiteľom,
- Finančná hodnota v prospech spotrebiteľov v sume viac ako 1.180.000 Eur,
- Úspešná realizácia projektov 2021, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016 - Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

- Spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami a občianskymi združeniami pri presadzovaní práv spotrebiteľov a spoločný postup pri vzdelávaní spotrebiteľov, kde do spoločných aktivít organizácií a združení bolo zapojených už viac ako 50 000 spotrebiteľov,
- Takmer 100 % úspešnosť v súdnych konaniach v prospech spotrebiteľov (právoplatné rozhodnutia zverejnené na web stránke MS SR (Súdne rozhodnutia), web stránke Transparency International Slovensko (Otvorené súdy) a web stránke združenia (Rozsudky)),
- Dobré meno na súdoch,
- Úspešná realizácia Projektu 2021 – ZELENÝ SPOTREBITEĽ, kde sa zapojilo 1 500 spotrebiteľov,
- Úspešná realizácia Projektu 2020 - Ochrana spotrebiteľov v kontexte Všeobecných obchodných podmienok a Osveta zraniteľného spotrebiteľa, kde bolo skontrolovaných 535 spotrebiteľských zmlúv a 129 zmluvných podmienok vo Všeobecných obchodných podmienkach,
- Členstvo predsedníčky združenia v Komisii pre ochranu práv spotrebiteľov pri Výbore Národnej rady SR pre hospodárske záležitosti,
- Záujem spotrebiteľov o naše pravidelné semináre, prednášky a školenia
- Úspešné kampane:
 - „NEVOLAJTE MI“ v spolupráci s O2 Slovakia
 - „BIOEAST“, ktorú organizovala EK
 - „10 vec, ktoré je potrebné vedieť o COVID-19 v spolupráci s Ministerstvom pôdohospodárstva SR
 - „Bezpečnosť potravín“ v súvislosti s pandémiou COVID-19 – organizácia OSN (FAO)

NADVÄZNOŠŤ PROJEKTU a FINANCOVANIE V MINULOSTI:

Projekt bezprostredne nadväzuje na predchádzajúce aktivity, konkrétne aktivity realizované projektami:

1. **PROJEKT 2021** – Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov s názvom programu: SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM – AVES pre BA, TT, NR, BB, TN, ZA, PO, KE kraj - ROK 2021  COVID-19
2. **PROJEKT 2020** - Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
3. **PROJEKT 2019** - Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
4. **PROJEKT 2018** - OCHRANA SPOTREBITEĽA V ŠPECIFICKEJ OBLASTI

Všetky aktivity združenia museli byť v minulosti (a aj sú) vykonávané bez odmeny, nakoľko združeniu nebola doposiaľ poskytnutá žiadna dotácia. Nevyhnutné náklady spojené s aktivitami boli a sú hradené členmi združenia, členmi zo spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií, členmi zo spolupracujúcich občianskych združení a príspevkami a platbami od samotných spotrebiteľov, ktoré nepokrývajú odmeny poradcov/kontaktných osôb, poverených osôb a mediátorov. Spotrebiteľia sú preto vopred upozornení a informovaní, keďže ide o štátne príspevky zo štátneho rozpočtu, no napriek tomu výslovne žiadajú

poradenstvo a pomoc pri riešení ich problémov výlučne od nášho združenia, a to na základe výborných preferencií.

UDRŽATEĽNOSŤ PROJEKTU:

Poradenstvo pre spotrebiteľov, pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, informovanie spotrebiteľov a zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov, vymáhanie práv spotrebiteľov, zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov, vzdelávanie spotrebiteľov, zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch, spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami a inými subjektami, patria medzi naše priority, ktorým sa venujeme od nášho vzniku a našou víziou je sa im venovať aj v budúcnosti, čím podporíme vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľov cieľových skupín.

Aktivity projektu sú koncipované tak, aby ich výstupy a výsledky boli využívané cieľovou skupinou. Výstupy z predkladaného projektu budú využité aj v budúcnosti a výsledky projektu budeme používať pre svoju ďalšiu činnosť. Predovšetkým budú zachované, resp. budú sa zlepšovať hodnoty merateľných ukazovateľov, čím sa do budúca podporí vznik nového prostredia, ktoré bude viac podnecovať k celkovej ochrane spotrebiteľov. Ochrana spotrebiteľa bude prospešná pre odbúravanie diskriminácie zraniteľných spotrebiteľov, obhajovanie, zvyšovanie povedomia a informovanosti spotrebiteľov, aktívne zapájanie do verejného diania, dobrovoľníctvo a účasť na rozhodovaní o verejných záležitostiach, účasť na tvorbe verejných politík a rozhodnutí, vrátane vytvárania priaznivého prostredia pre spotrebiteľské odvetvie, inovácie a pod.. Zmyslom sledovania fázy projektu je prispieť k zlepšeniu kvality života spotrebiteľov a tým aj k rozvoju hospodárstva. Prostriedkom vykazovania priebehu fázy udržateľnosti projektu sú (rovnako ako počas obdobia realizácie projektu) monitorovacie správy.

Predpokladom optimálneho fungovania, ďalšieho pokračovania a rozvoja aktivít je zabezpečenie dostatočných finančných zdrojov. Finančné zdroje budeme získavať prostredníctvom viaczdrojového financovania, tak ako je tomu i v súčasnosti. Finančnú udržateľnosť projektu zabezpečia členské príspevky, sponzorské prostriedky, dary, vlastné prostriedky a dotácia zo štátneho rozpočtu. K financovaniu prispieva aj veľmi dobrá medzisektorová spolupráca. Počas svojej činnosti sme ešte nečerpali žiadne dotácie zo štátneho rozpočtu, z čoho je zrejmá stabilita a prosperita združenia. To považujeme za jednoznačnú dlhodobú udržateľnosť predkladaného projektu, vrátane finančnej udržateľnosti projektu, aj po jeho skončení.

Aktivity definované v predkladanom projekte budeme realizovať už siedmy krát. Záujem o naše aktivity sa každý rok zvyšuje a do realizácie projektu sa aktívne zapájajú aj ďalšie spotrebiteľské organizácie. V rámci projektu dôjde k vytvoreniu spoločných vzťahov medzi spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami, samosprávami a podpornými inštitúciami. Pre udržanie projektu bude potrebné z našej strany presne vymedziť účasť jednotlivých organizácií, zodpovednosť, funkcie, zabezpečiť jasné a transparentné rozdelenie úloh vo vnútri, ale i smerom von k cieľovým skupinám, príjemcom, používateľom poskytovaných služieb a budovať stále materiálne a finančné zabezpečenie pokračovania aktivít projektu. Vytvoríme inštitucionálne podmienky pre zriadenie centra, ktoré bude slúžiť ako komunitné centrum, kontaktný bod,

zázemie pre stretávanie sa vo vybraných regiónoch. V spolupráci s organizáciami podobného charakteru budeme pokračovať v realizácii jednotlivých aktivít projektu, zaujímať stanoviská k rôznym otázkam a problémom v spotrebiteľskej politike.

PLÁNY DO BUDÚCNA:

Poradenstvo, mimosúdne riešenie sporov a vzdelávanie spotrebiteľov sú témy, pre ktoré bolo naše združenie založené a týmto témam sa preto plánujeme venovať aj v budúcnosti. Európski spotrebiteľia však právom očakávajú, že budú môcť v plnej miere využívať výhody jednotného trhu a že budú mať možnosť prijímať informované rozhodnutia a zohrávať aktívnu úlohu v zelenej a digitálnej transformácii, a to kedykoľvek a bez ohľadu na to, kde v EÚ sa nachádzajú. Očakávajú, že budú mať voľný prístup k tovaru a službám v celej EÚ a uistenie, že ich práva ako spotrebiteľov sú chránené bez ohľadu na bežné a vznikajúce výzvy. Európska komisia vypracovala nový program pre spotrebiteľov - Posilnenie odolnosti spotrebiteľov v záujme udržateľnej obnovy – a našim plánom do budúcnosti je zapojiť sa do realizácie aktivít definovaných v novom programe pre spotrebiteľov.

Cieľom nového programu pre spotrebiteľov je riešiť bezprostredné potreby spotrebiteľov, ktorým čelia v dôsledku prebiehajúcej pandémie COVID-19, a zvýšiť ich odolnosť. Pandémia spôsobila závažné problémy ovplyvňujúce každodenný život spotrebiteľov, najmä v súvislosti s dostupnosťou a prístupom k výrobkom a službám, ako aj v súvislosti s cestovaním v rámci EÚ, do EÚ a z nej. Nový program pre spotrebiteľov je novou výzvou na posilnenie rámca ochrany spotrebiteľa a týka sa piatich hlavných prioritných oblastí. Táto nová výzva je aj výzvou pre nás a spotrebiteľské organizácie, a na túto výzvu mienime reflektovať.

Päť kľúčových oblastí nového programu pre spotrebiteľov:

1. ZELENÁ TRANSFORMÁCIA - Posilnenie postavenia spotrebiteľov, aby mohli zohrávať aktívnu úlohu

Spotrebiteľia sú ochotní zaplatiť viac za výrobky s dlhšou trvanlivosťou. Keď spotrebiteľia dostanú kvalitnejšie informácie o trvanlivosti výrobku, predaj najtrvanlivejších verzií výrobkov sa môže takmer strojnásobiť.

- Lepšie informovať spotrebiteľov o vlastnostiach environmentálnej udržateľnosti výrobkov, ako je ich trvanlivosť alebo opraviteľnosť
- Chrániť spotrebiteľov pred určitými praktikami, ako je environmentálne klamlivá reklama či skoré zastarávanie a zabezpečiť, aby mali prístup k dôveryhodným informáciám
- Podporovať záväzky podnikov v súvislosti s opatreniami zameranými na udržateľnú spotrebu, ktoré idú nad rámec právnych povinností
- Opravovať výrobky a podporovať nákup udržateľnejších a obehových výrobkov → revízia smernice o predaji tovaru po roku 2022

2. DIGITÁLNA TRANSFORMÁCIA - Zabezpečenie ochrany spotrebiteľov online rovnako ako offline

V porovnaní s rokom 2009 sa podiel osôb nakupujúcich v elektronických obchodoch takmer zdvojnásobil – vzrástol z 32 % na 60 %.

- Posilniť ochranu spotrebiteľa v kontexte digitalizácie retailových finančných služieb → revízia smernice o spotrebiteľských úveroch a smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku
- Riešiť nové výzvy v oblasti bezpečnosti výrobkov spôsobené novými technológiami a online predajom → revízia smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov
- Zabezpečiť ochranu spotrebiteľa a chrániť základné práva v súvislosti s umelou inteligenciou → návrh horizontálneho právneho aktu, v ktorom sa stanovujú požiadavky na umelú inteligenciu
- Riešiť online obchodné praktiky, ktoré nerešpektujú práva spotrebiteľov → aktualizovať usmerňovacie dokumenty týkajúce sa smernice o nekalých obchodných praktikách a smernice o právach spotrebiteľov a analyzovať, či sú potrebné doplňujúce právne predpisy alebo iné opatrenia

3. ÚČINNÉ PRESADZOVANIE A NÁPRAVA - Zabezpečenie toho, aby všetci spotrebiteľia v plnej miere využívali svoje práva

Komisia bude podporovať členské štáty pri vykonávaní nedávno aktualizovaných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorými sa posilnia práva spotrebiteľov, zabezpečí sa väčšia digitálna spravodlivosť, prísnejšie sankcie a účinný mechanizmus podávania kolektívnych žalôb v prípadoch hromadnej škody.

- Koordinovať a podporovať činnosť v oblasti presadzovania práva, ktorú vykonáva sieť spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa (CPC) s cieľom bojovať proti nezákonným praktikám
- Podporovať orgány poskytovaním spoločných a inovatívnych elektronických nástrojov na online vyšetrenia
- Posúdiť súbor nástrojov, ktoré majú orgány k dispozícii na riešenie praktík porušujúcich spotrebiteľské právo EÚ -> hodnotenie nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa

4. ZRANITEĽNOSŤ SPOTREBITEĽOV - Zlepšenie informovanosti spotrebiteľov, riešenie potrieb rôznych skupín spotrebiteľov

- Podpora spotrebiteľov, ktorí sú zraniteľnejší ako ostatní, keďže majú osobitné potreby v oblasti informácií, ako napríklad deti, starší ľudia alebo osoby so zdravotným postihnutím.
Zlepšiť dostupnosť poradenských služieb v oblasti dlhov v členských štátoch
- Zvýšiť bezpečnosť výrobkov určených na starostlivosť o deti -> revízia smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov a nové bezpečnostné požiadavky na normy týkajúce sa výrobkov určených na starostlivosť o deti
- Podpora miestnych iniciatív poskytujúcich poradenstvo spotrebiteľom, a to aj v odľahlých oblastiach

5. OCHRANA SPOTREBITEĽA V GLOBÁLNO M KONTEXTE - Podpora vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v zahraničí

Nákup od predajcov mimo EÚ sa zvýšil zo 17 % v roku 2014 na 27 % v roku 2019.

- Vypracovať s Čínou akčný plán na zintenzívnenie spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov predávaných online
- Ponúknuť partnerským krajinám EÚ regulačnú podporu

Spolupráca na národnej úrovni:

Spotrebiteľské organizácie v oblasti ochrany spotrebiteľa:

- OZ Právna pomoc poškodeným - JUDr. Ján Michňák
- OZ Nové Horehronie - Ing. Igor Kupčok
- Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska - Mgr. Božena Stašenkova, PhD.
- Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa – Mgr. Jaroslav Micenko
- ZASTAVME ÚŽERU - OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa – Terézia Slančíková
- Združenie občianskej sebaobrany - Jana Miklovičová
- Združenie Brániť sa oplatí – BSO - Štefan Dutko
- Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov - Ing. Milan Machalec, MPH
- Račianske občianske centrum - Ing. Magdaléna Sulanová

Advokátske kancelárie

- Advokátska kancelária JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o.
JUDr. Gabriel Almáši, JUDr. Katarína Almášiová, Mgr. Tomáš Padyšák, Mgr. Patrik Borároš
- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát
- Mgr. Peter Arendacký, advokát

Inštitúcie

- Komisia pre ochranu práv spotrebiteľov pri Výbore Národnej rady SR pre hospodárske záležitosti
- Ministerstvo hospodárstva SR, odbor ochrany spotrebiteľa
- Ministerstvo spravodlivosti SR, odbor ochrany spotrebiteľa
- Ministerstvo Financí SR, odbor ochrany spotrebiteľa
- Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka
- Generálna prokuratúra SR
- Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky
- Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky v Bratislave
- Národná banka Slovenska, odbor ochrany spotrebiteľa
- Slovenská obchodná inšpekcia, odbor ochrany spotrebiteľa
- O2 Slovakia, s.r.o. – Matej Stuška, Peter Petřík
- Slovenská metrologická spoločnosť - Ing. Tomáš Švantner, predseda
- EURACTIV Slovensko
- Transparency International Slovensko

Medzinárodná spolupráca v oblasti ochrany spotrebiteľa:

- Európska komisia - EU Login / Platforma na riešenie sporov online v rámci členských štátov Európskej únie - webové sídlo je určené online spotrebiteľom a obchodníkom, ktorí chcú urovnať spor mimosúdnu formou prostredníctvom subjektu riešenia sporov

- Európsky úrad pre bezpečnosť potravín (EFSA)
- European Media and Information Fund

Spolupráca a aktivity na národnej úrovni, na ktorých sme sa podieľali

Komisia pre ochranu práv spotrebiteľov pri Výbore Národnej rady SR pre hospodárske záležitosti

Členom komisie je: Eva Stupavská, predseda združenia AVES a ako člen Komisie vystupuje v mene združenia. Rokovania komisie 2021 sa konali na pôde Národnej rady SR. Podnety a návrhy, ktoré predložilo Komissii združenie v roku 2021

- Pripravovaný návrh zákona o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, Skvalitnenie verejnej politiky v implementácii kolektívnej ochrany spotrebiteľov - pozitívny vplyv na trh, Rada pre spotrebiteľskú politiku a jej sfunkčnenie, Zástupcovia pracovnej skupiny pre spotrebiteľskú politiku – neúčast' spotrebiteľských organizácií, Efektívnosť a účinnosť ochrany spotrebiteľov v SR – hodnotenie súčasného stavu, Stav spotrebiteľskej gramotnosti spotrebiteľov na Slovensku – hodnotenie súčasného stavu, Špecifikácia problémov pri realizácii ochrany spotrebiteľov – hodnotenie súčasného stavu, Návrhy na zvýšenie efektívnosti a zlepšenie ochrany spotrebiteľov v SR – podpora spotrebiteľských organizácií formou štátnych dotácií, Ochrana finančného spotrebiteľa – problematika pri vydávaní platobných rozkazov vyššími súdnymi úradníkmi, problematika dobrovoľných dražieb, problematika exekúcií, problematika inkasných spoločností.

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR (ÚNMS)

Rozporové konanie k Návrhu zákona, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 157/2018 Z.z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 198/2020 Z.z. (LP/2021/276)

- Miesto konania: Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR (ÚNMS)
- Účastníci:
 - ✓ Zástupcovia ÚNMS
 - ✓ Zástupcovia Úradu vlády SR
 - ✓ Zástupcovia Iniciatívy za práva spotrebiteľov – za Združenie AVES Eva Stupavská
 - ✓ Zástupcovia distribučných spoločností
- Zásadné pripomienky: 3
 1. zásadná pripomienka – rozpor pretrváva
 2. zásadná pripomienka bola odstránená
 3. zásadná pripomienka zostala nerozhodnutá

O2 Slovakia, s.r.o. - „Nevyžiadaná komunikácia“

Podpora aktivity mobilného operátora O2 Slovakia, s.r.o. k návrhu na zmenu zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov („ZEK“).

Subjekty alternatívneho riešenia sporov (ARS) – spolupráca s MH SR

- Zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov - 10. 08. 2021

- Poverené osoby ARS sa zúčastnili pracovného stretnutia subjektov ARS na pôde MH SR

Združenie AVES bolo iniciátorom a spoluzakladateľom Iniciatívy za práva spotrebiteľov

Združenie AVES je spoluzakladateľom ÚNIE SPOTREBITEĽOV SR - Momentálne prebieha registrácia združenia na Ministerstve vnútra SR.

Pracovné stretnutie pre subjekty ARS – spolupráca s MH SR

- Online školenie pre subjekty ARS na tému judikatúra v oblasti ochrany spotrebiteľa a jej využitie v aplikačnej praxi
- Prednášajúci: JUDr. Radoslav Svitana, PhD., sudca Krajského súdu v Trenčíne
- Združenie AVES sa aktívne zapojilo zaslaním otázok a príkladov z praxe, ktoré boli prednášajúcemu preposlané

Národná banka Slovenska – Online seminár - Ochrana finančného spotrebiteľa

Národná banka Slovenska pre Global Financial Inclusion and Consumer Protection (FICP) Survey (Svetová banka) - Dotazník: vývoj a aktuálny stav v oblasti finančnej inklúzie a ochrany finančného spotrebiteľa

EURACTIV Slovensko - Transpozícia smernice o kolektívnych žalobách – vyjadrenie

Ministerstvo spravodlivosti SR - Návrh zákona o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov

- Participácia na pripomienkovaní legislatívy k lepšiemu nastaveniu podmienok pre žaloby v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov

Regionálny úrad verejného zdravotníctva Rimavská Sobota

- Podnet na obchodný reťazec LIDL pre porušovanie dodržiavania protipandemických opatrení

Prezentácia a propagácia smerom k verejnosti

Cieľom vlastnej efektívnej informačnej a komunikačnej stratégie je predovšetkým zvýšenie informovanosti odbornej i laickej verejnosti o úlohách, činnostiach, opatreniach a práci združenia a jeho partnerov, a podpora nenásilnej formy zvyšovania spotrebiteľského povedomia obyvateľstva. Dlhodobým zámerom je posilnenie významu ochrany práv spotrebiteľov a začatie dialógu s verejnosťou, založeného na pravidelnej, otvorenej a transparentnej komunikácii. Dôležitým a nezanedbateľným doplnkom komunikácie sú publikačné aktivity. Plán hlavných úloh v oblasti informačnej a komunikačnej stratégie združenia vychádza z aktivít zameraných v jednotlivých mesiacoch na konkrétne cieľové skupiny spotrebiteľov a pokrýva prierezovo všetky činnosti, ktorým je potrebné v zvýšenej miere venovať pozornosť. Hlavným zámerom aktivity je poskytnúť informácie o projekte a možnostiach jeho využitia pre prijímateľov a širokú verejnosť. Táto aktivita prebieha počas celého trvania projektu (január 2022 – december 2022). Je realizovaná rôznymi formami a metódami, ako

informačné letáky, brožúry, publikácie, publicita na webe, v miestnom spravodaji, regionálnych novinách, elektronických médiách, sociálnych sieťach, a pod.

S cieľom zabezpečiť správnu úroveň prezentácie a propagácie smerom k verejnosti, budeme používať rôzne druhy informačných a propagačných opatrení, ako sú publikácie, fotografie a audiovizuálne produkty, propagačné materiály, reklamy (platené články alebo akýkoľvek druh reklamy), ktorých náklady budú vopred naplánované. V priebehu realizácie projektu bude umiestnený plagát na viditeľnom a verejne prístupnom mieste, ako sú napríklad vstupné priestory budovy, a bude obsahovať prvky:

- Názov projektu
- Hlavný cieľ projektu
- Názov partnera
- Rozpočet partnera/projektu
- Začiatok realizácie projektu a Ukončenie realizácie projektu
- Logo programu: POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV
- Logo MH SR a Odkaz na MH SR

Webová stránka - na svojej internetovej stránke umiestnime informácie o projekte:

- Názov projektu;
- Prijímateľ projektu; partner projektu (a adresy ich internetových stránok);
- Opis projektu;
- Ciele projektu (po ukončení projektu budú doplnené výsledky projektu);
- Obdobie realizácie;
- Hodnota projektu;
- Logo programu: POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV
- Logo MH SR a spolufinancovanie MH SR;
- Audiovizuálne materiály.

Články o projekte zostanú aktívne po dobu najmenej dvoch rokov po jeho ukončení.

Verejné projektové podujatie - V priebehu realizácie projektu budú zorganizované verejné udalosti za účelom prezentácie a propagácie projektu, ktoré budú predstavovať stretnutie zástupcov združenia so spotrebiteľmi a pozvanými hosťami zúčastnených partnerov, zástupcami tlače alebo médií, zástupcov spotrebiteľskej oblasti, občania, atď. za účelom prezentovania projektových aktivít a účelu implementácie projektu.

Publicita: knihy, albumy, letáky, plagáty, brožúry v papierovej a elektronickej podobe, fotografie, audiovizuálne záznamy, propagačné materiály, ako sú napr. USB kľúče, perá, hrnčeky, tričká, tašky, kľúčenky, atď..

Vlastná publicita pre združenie znamená vytváranie a pestovanie dobrých vzťahov k verejnosti prostredníctvom priaznivej publicity, organizovaním rôznych podujatí.

E. Čestné vyhlásenia žiadateľa

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že štatutárny orgán žiadateľa, členovia štatutárneho orgánu žiadateľa alebo iné osoby oprávnené konať v mene žiadateľa nekonalí v mene právnických osôb, ktoré zanikli a nevysporiadali finančné vzťahy so štátnym rozpočtom a nie sú vylúčenými zástupcami podľa osobitného predpisu.

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že na predložený projekt alebo jeho časť žiadateľ nežiadal finančný príspevok zo štátneho rozpočtu, prostriedkov Európskej únie, z rozpočtu iného orgánu verejnej správy alebo inej osoby hospodáriacej s prostriedkami štátneho rozpočtu.

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že všetky údaje uvedené v tejto žiadosti a jej prílohách sú pravdivé.

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že žiadosť a projekt schválil a odsúhlasil ich predloženie.

V Bratislave, dňa 28. januára 2022

Združenie na ochranu práv občana – AVES
podpísané ZEP štatut. – Eva Stupavská