



## VÝROČNÁ SPRÁVA

ROK 2016

ZDRUŽENIE NA OCHRANU PRÁV OBČANA – AVES

IČO: 50 252 151

Sídlo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

reg. MV SR: č. VVS/1-900/90-48449

[www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk)

### MOTTO

#### ROVNOSŤ PRED ZÁKONOM

*Rovnosť pred zákonom - rovnosť podľa zákona, rovnosť v očiach zákona, právna rovnosť alebo zákonné rovnosťárstvo, je zásada, podľa ktorej sa s každou nezávislou bytosťou musí podľa zákona zaobchádzať rovnako - zákony spravodlivosti.*

Právnu pomocou a poradenstvom zabezpečujeme, aby ľudské práva boli dobre chránené. PATRÍME MEDZI LÍDROV ALE BERIEME TO AKO VÝZVU - Titulok, ktorý je tradičný a pri spätnom hodnotení roka 2020 asi neprekvapí. No (možno prekvapujúco) ním nechceme predznamenať text zložený z faktov a čísel odkazujúcich na výsledky Združenia AVES. Svet sa dramaticky mení. Je to predovšetkým o meniacich sa potrebách a nárokoch populácie a už nestačí „len“ mať najširšie odborné vedomosti, zručnosti, aktivity a produkty pri riešení otázok, ktoré uspokojia všetky požiadavky ľudí. A ktoré máme. Naši členovia už vedia čo je možné a vedia aké sú ich ľudské práva. A chcú, aby dostali riešenie na mieru, aby jeho funkcie presne zodpovedali potrebám, procesom a cieľom, ktoré si pred seba postavili. Chcú ochranu svojich základných práv na mieru. A preto sme veľmi radi, že popri našich výsledkoch sa môžeme pochváliť aj neustále rastúcim počtom projektov. Projekty, ktoré dokázali našu schopnosť vyvinúť riešenia na mieru, prispôsobiť existujúce nástroje presne požiadavkám našim členom a aj ich

úspešne nasadiť. Toto je veľká pridaná hodnota Združenia AVES a jeden z pilierov, na ktorých môžeme a chceme stavať ďalšiu budúcnosť Združenia AVES.

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

Ďakujeme

Rada Združenia AVES

## ZDRUŽENIE AVES ZABEZPEČUJE OCHRANU ZÁKLADNÝCH PRÁV NA CELOM ÚZEMÍ SR

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

### POSLANIE

Byť preferovaným a vyhľadávaným partnerom, ktorý prináša pridanú hodnotu pri ochrane základných ľudských práv poskytovaním informácií, vzdelávaním, poradenstvom a riešením konkrétnych prípadov. Pôsobiť v procese tvorby legislatívy s národnou spoluprácou v rámci projektov.

### VÍZIA

Udržať si pozíciu významného a uznávaného združenia pôsobiaceho v oblasti ochrany ľudských práv. Byť združením s modernou a transparentnou štruktúrou. Získavať v spolupráci s partnermi významné a rozsiahle projekty. Byť združením s korektnou komunikáciou a so spoločensky zodpovedným prístupom.

### STRATÉGIA

Zabezpečiť dlhodobú prosperitu a stabilitu združenia. Jednoznačné sústredenie sa na existujúcu štruktúru združenia a jeho rozširovanie. Budovať, upevňovať a rozširovať vzťahy s občanmi a s partnermi združenia. Rozširovať rozsah a kvalitu vzdelávania a poskytovanej ochrany. Personálna politika s dôrazom na zvyšovanie kvalifikácie a osobnej zainteresovanosti členov združenia, ďalších aktívnych občanov a ďalších partnerov. V rámci ochrany a zvýšenia informovanosti napomáhať posilňovanie ochrany základných práv a zvyšovať povedomie občanov i podnikateľov o ich právach a povinnostiach. Podporovať zvýšenie vymožitelnosti ľudských práv so snahou identifikovať aktuálne problémy a nedostatky a následne na to realizovať opatrenia na prípadné zlepšenie.

### POLITIKA SPOLOČNOSTI

Budovať dobré meno združenia a posilňovať pozíciu preferovaného poskytovateľa pri ochrane ľudských práv. Budovať korektné vzťahy s partnermi a externými poskytovateľmi, založené na vzájomnej dôvere, spoločnom

boji pri ochrane ľudských práv a vysokej kvalite poskytovanej ochrany. Spoločne sa podieľať na dosahovaní cieľov združenia. Neustále zvyšovať kvalifikáciu, kompetencie a osobnostný rozvoj členov združenia prostredníctvom efektívneho systému vzdelávania, procesného a projektového riadenia. Zvyšovať ich povedomie v oblasti ľudských práv a podporovať vzájomnú dôveru Rady združenia a Členov združenia. Neustále zlepšovať procesy združenia využitím efektívneho systému riadenia rizík a príležitostí s cieľom ďalšieho rozvoja združenia, zvyšovania spokojnosti občanov s poskytovanými službami a dosahovania vysokej úrovne transparentného a etického správania. Zabezpečovať maximálnu možnú ochranu dôverných informácií a osobných údajov zvyšovaním bezpečnostného povedomia členov združenia a relevantných zainteresovaných strán v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadením EÚ (GDPR). Trvale zlepšovať vzťah združenia k ochrane životného prostredia znižovaním negatívnych dopadov na okolité prostredie a zvyšovaním environmentálneho povedomia členov združenia a relevantných zainteresovaných strán. Dodržiavať právne predpisy a ostatné regulačné požiadavky vzťahujúce sa na činnosť združenia a poskytované služby pri ochrane ľudských práv.

Jednoduchá a plochá organizačná štruktúra vytvára ideálne predpoklady na poskytovanie adresných a personalizovaných služieb občanom. Umožňuje okamžite reagovať na ich požiadavky a dáva im k dispozícii tých správnych odborníkov.

Združenie AVES bolo zriadené dňa 01. 04. 2016 na základe rozhodnutia Ministerstva Vnútra Slovenskej republiky. Združenie AVES poskytuje školenia, poradenstvo a bezplatnú právnu pomoc občanom v rôznych životných či krízových situáciách na základe intervencie a podľa individuálnych potrieb každého občana.

### VÝROČNÁ SPRÁVA A ZHODNOTENIE ZÁKLADNÝCH ÚDAJOV V NEJ OBSIAHNUTÝCH

**PÔSOBNOSŤ ZDRUŽENIA:** celé územie Slovenskej republiky a Európskej únie

**ROZSAH ČINOSTI ZDRUŽENIA AVES:**

- ochrana práv a oprávnených záujmov občanov a podnikateľov
- pomoc a poradenstvo pri presadzovaní porušených základných práv, ekonomických záujmov, prieskum a hodnotenie ich problémov a miery vymoženia porušených práv (zastupovanie)
- vzdelávanie a poskytovanie informácií laickej i odbornej verejnosti formou seminárov, workshopov a školení
- vydávanie manuálov, periodík a publikácií
- spolupráca s občianskymi združeniami, pôsobnosť ktorých je zameraná na ľudských práv

- spolupráca s orgánmi štátnej správy, mimovládnyimi organizáciami, fyzickými i právnickými osobami založenými vo väzbe na ľudské práva

#### SKÚSENOSTI S PRÁCOU V OBLASTI OCHRANY ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV:

- zástupca v súdnom a mimosúdnom konaní
- členovia združenia sú aktívny v oblasti ochrany základných práv 5 rokov
- združenie je iniciátor mimosúdneho riešenia porušených základných ľudských práv
- združenie je mediátor mimosúdneho riešenia porušených základných ľudských práv
- poradenstvo, bezplatná právna pomoc, školenia a mediácia

Orgánmi Združenia AVES sú:

1. Rada združenia
2. Valné zhromaždenie
3. Komisia združenia

#### ČINNOSŤ A VÝSLEDKY od 01. 01. 2016 do 31. 12. 2016:

##### **Vzdelávanie, osвета a informovanie spotrebiteľov:**

- počet vzdelávacích kampaní: 4
  - ❖ Kraj: Žilina, Bratislava, Prešov, Banská Bystrica, Košice
- počet účastníkov (spotrebiteľov): 80
- forma vzdelávania: workshop, kurzy

Témy vzdelávacích programov:

- finančná gramotnosť
- uplatnenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa
- mediácia ako efektívny nástroj mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- ochrana spotrebiteľa v mimosúdnej praxi
- ochrana spotrebiteľa pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv
- orientácia spotrebiteľa pri nákupe tovaru

##### **Poradenstvo a konzultácie finančným spotrebiteľom:**

- počet spotrebiteľov, ktorým bolo poradenstvo a konzultácie poskytnuté: 59
- formy riešenia podnetov: mediácia, zastupovanie v mimosúdnych a súdnych konaniach

Informovanie finančných spotrebiteľov ako aplikovať právne úpravy v praxi:

- počet spotrebiteľov, ktorým boli informácie poskytnuté: **113**

Súdna agenda: **34 sporov** (zastupovanie spotrebiteľa v súdnom konaní):

- právoplatné rozhodnutia v prospech spotrebiteľov: **počet 6**
- neukončené konania, ktoré pokračujú v roku 2017: **počet 28**

Dobrovoľné dražby: **počet 14**

- zastavené: **0 (mimosúdne urovanie)**
- súdny spor: **14**

Analýza spotrebiteľských zmlúv:

- úverové, poisťné a iné zmluvy: **počet 119**
- VOP a OP: **počet 36**

Asistencia pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv: **počet 21**

Exekučné konanie: **počet 76**

#### **CIELE AKTIVÍT ADRESOVANÉ CIEĽOVÝM SKUPINÁM:**

##### **SPOTREBITEĽIA:**

- finančne vzdelávať a podporovať znevýhodnené skupiny
- posilniť postavenie spotrebiteľa na trhu
- poradiť spotrebiteľovi ako aplikovať právne úpravy v praxi
- dať spotrebiteľovi do rúk nástroje ako sa účinne v prípade porušenia jeho práv brániť a domôcť sa odškodnenia, učiť ho byť aktívnym a žiadať dodržiavanie jeho práv
- zlepšiť informovanosť spotrebiteľa a znalosti o právach spotrebiteľov
- zvýšiť dôveru spotrebiteľa vo vymožitelnosť spotrebiteľského práva

##### **PREDAJCOVIA/VÝROBCOVIA/POSKYTOVATEĽIA SLUŽIEB:**

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

#### SPOLUPRÁCA:

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

Rada Združenia AVES sa neuzniesla na žiadnych zmenách v štatúte. V zmysle Štatútu Združenia AVES sa vytvorili potrebné predpoklady, aby Združenie AVES rozvíjalo ďalšie aktivity, podľa druhov poskytovaných všeobecne prospešných služieb v oblasti ľudských práv.

Výročnú správu za rok 2016 vyhotovil:

- Veronika Bartová
- Nadežda Horváthová
- Ingrid Ďugová

Výročnú správu za rok 2016 schválil:

- Predseda Rady – Eva Stupavská
- Podpredseda Rady – Stanislav Kollár
- Podpredseda Rady – Nadežda Horváthová

V Bratislave, dňa 19. 01. 2017