



## VÝROČNÁ SPRÁVA

ROK 2017

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)

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

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

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

Rada združenia:

- Eva Stupavská - predseda Rady
- Zuzana Šemrová - podpredseda Rady
- Nadežda Horváthová - podpredseda Rady
- Stanislav Kollár - podpredseda Rady

Komisia združenia:

- Eva Stupavská - predseda Rady
- MVDr. Nadežda Hulínková
- Mgr. Jarmila Fillová
- Elena Rajkóová

Odborný garant:

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

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

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

**ROZSAH ČINOSTI ZDRUŽENIA AVES:**

- vzdelávanie, osвета a informovanie spotrebiteľov i odbornej verejnosti formou vzdelávacích kampaní (seminárov, workshopov, prezentačných školení a pod.), organizovanie vzdelávacích programov
- ochrana práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov
- sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim/dodávateľom

- pomoc pri presadzovaní ekonomických záujmov a práv spotrebiteľov, prieskum a hodnotenie ich problémov a miery vymoženia ich práv – zastupovanie v súdnych konaniach
- analýza najčastejších nedostatkov predajcov a poskytovateľov služieb pri vybavovaní reklamácií a komunikácii so spotrebiteľom a pacientom
- rozbor aktualizovaného zoznamu nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok
- monitorovanie všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách
- podávanie návrhov na začatie konania a uplatňovanie práva byť účastníkom konania na správnom orgáne alebo na súde vo veci ochrany práv spotrebiteľov
- analýza a využitie existujúcich súdnych rozhodnutí v mimosúdnej praxi
- zber poznatkov z praxe a iniciovanie zmien legislatívneho procesu v záujme ochrany práv spotrebiteľov
- prezentácia spotrebiteľských aktivít podnikateľským subjektom s akcentom na plnenie ich zákonných povinností
- vydávanie spotrebiteľských manuálov, periodík a publikácií zaoberajúcich sa spotrebiteľskou politikou, prezentácia výsledkov združenia
- prevádzkovanie konzultačnej kancelárie, poskytovanie informácií a poradenstva spotrebiteľom
- spolupráca s občianskymi združeniami, pôsobnosť ktorých je zameraná na ochranu spotrebiteľských a ľudských práv na Slovensku i v zahraničí
- spolupráca s orgánmi štátnej správy, mimovládnyimi organizáciami, fyzickými i právnickými osobami založenými vo väzbe na spotrebiteľské práva

#### SKÚSENOSTI S PRÁCOU V OBLASTI OCHRANY SPOTREBITEĽA:

- vzdelávanie spotrebiteľov, vrátane finančného vzdelávania
- zástupca spotrebiteľa v súdnom konaní
- členovia združenia sú aktívny v oblasti ochrany spotrebiteľa 5 rokov
- združenie je iniciátor mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- združenie je mediátor mimosúdneho riešenia sporov
- poradenstvo a mediácia

#### ČINNOSŤ A VÝSLEDKY od 01. 01. 2017 do 31. 12. 2017:

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

- počet vzdelávacích kampaní: **10**
  - ❖ Kraj: Žilina, Bratislava, Prešov, Banská Bystrica, Košice
- počet účastníkov (spotrebiteľov): **350**

- forma vzdelávania: workshop, E-learning, webinár
- Témy vzdelávacích programov: finančná gramotnosť špecifických cieľových skupín (seniori, zdravotne postihnutý, rómske menšiny)
  - ✓ poznať základné pravidlá riadenia financií
  - ✓ efektívne využívať finančné služby
  - ✓ plniť svoje finančné záväzky
  - ✓ orientovať sa v oblasti finančného trhu
  - ✓ ovládať práva a povinnosti spotrebiteľa a byť schopný tieto práva uplatňovať
  - ✓ výhody a požíčavanie za priaznivých podmienok
  - ✓ zvládanie dlhu
  - ✓ uplatnenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa
  - ✓ mediácia ako efektívny nástroj mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
  - ✓ ochrana spotrebiteľa v mimosúdnej praxi
  - ✓ ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu - ako sa chrániť pred nevýhodnými spotrebiteľskými úvermi a zmluvami
  - ✓ ochrana spotrebiteľa pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv
  - ✓ orientácia spotrebiteľa pri nákupe tovaru

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

- počet spotrebiteľov, ktorým bolo poradenstvo a konzultácie poskytnuté: **153**
- 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: **277**

Súdna agenda: **84 sporov** (zastupovanie spotrebiteľa v súdnom konaní):

- právoplatné rozhodnutia v prospech spotrebiteľov: počet **67**
  - ✓ ušetrené prostriedky v prospech spotrebiteľa
  - ✓ bezdôvodné obohatenie na účet spotrebiteľa
- neukončené konania, ktoré pokračujú v roku 2018: počet **17**

Dobrovoľné dražby: počet **33**

- zastavené: **0** (mimosúdne urovanie)
- súdny spor: **33**
  - ✓ výkon záložného práva bol realizovaný pre pohľadávky

Osobný bankrot:

- poradenstvo pre spotrebiteľov: **2**

Analýza spotrebiteľských zmlúv:

- úverové, poisťné a iné zmluvy: počet **261**
- VOP a OP: počet **292**

Asistencia pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv: počet **36**

- ✓ 11 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie hypotekárneho úveru
- ✓ 21 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie spotrebiteľského úveru
- ✓ 3 x mobilný operátor
- ✓ 1 x poisťovňa

Exekučné konanie: počet **452**

#### CIELE AKTIVÍT ADRESOVANÉ CIEĽOVÝM SKUPINÁM:

##### SPOTREBITELIA

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

##### PREDAJCOVIA/VÝROBCOVIA/POSKYTOVATELIA SLUŽIEB

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

#### SPOLUPRÁCA:

#### ZDRUŽENIA:

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

#### ADVOKÁTI:




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

#### LEKTORI:




- Mgr. Jarmila Fillová
- JUDr. Jozef Dobrovič
- JUDr. Katarína Almášiová

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

Výročnú správu za rok 2017 vyhotovil:

-  Veronika Bartová
-  Nadežda Horváthová
-  Ingrid Ďugová

Výročnú správu za rok 2017 schválil:

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

V Bratislave, dňa 30. 01. 2018