

- 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 2021: 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