



VÝROČNÁ SPRÁVA

ROK 2020

ZDRUŽENIE NA OCHRANU PRÁV OBČANA – AVES

IČO: 50 252 151

Sídlo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

reg. MV SR: č. VVS/1-900/90-48449

www.zdruzenieaves.sk

MOTTO Združenia AVES:

KVALIFIKOVANÁ OCHRANA SPOTREBITEĽA = ROVNOSŤ ZBRANÍ

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

PATRÍME MEDZI LÍDROV ALE BERME TO AKO VÝZVU - Titulok, ktorý je tradičný a pri spätnom hodnotení roka 2020 asi neprekvapí. No (možno prekvapujúco) ním nechceme predznamenať text zložený z faktov a čísel odkazujúcich na opäť výborné výsledky Združenia AVES.

Slovenský trh sa dramaticky mení prudkým technologickým vývojom a tlakom neustále pribúdajúcich nových firiem, vyrastajúcich ako huby po daždi. Je to predovšetkým o meniacich sa potrebách a nárokoch našich spotrebiteľov, ktorí sú zároveň aj členmi Združenia AVES. Už nestačí „len“ mať najširšie odborné vedomosti, zručnosti, aktivity a produkty pri riešení spotrebiteľských otázok a sporov, ktoré uspokojia všetky požiadavky spotrebiteľov. A ktoré máme.

Naši spotrebiteľia už vedia čo je možné a vedia aké sú ich spotrebiteľské práva. A chcú, aby dostali riešenie na mieru, aby jeho funkcie presne zodpovedali potrebám, procesom a cieľom, ktoré si pred seba postavili. Chcú spotrebiteľskú ochranu na mieru.

A preto sme veľmi radi, že popri vynikajúcich výsledkoch sa môžeme pochváliť aj neustále rastúcim počtom projektov, ktoré môžeme s kludným svedomím označiť za KVALIFIKOVANÉ. Za projekty, ktoré dokázali našu schopnosť vyvinúť riešenia na mieru, prispôsobiť existujúce nástroje presne požiadavkám spotrebiteľa a aj ich úspešne nasadiť. Toto je veľká pridaná hodnota Združenia AVES a jeden z pilierov, na ktorých môžeme a chceme stavať ďalšiu budúcnosť Združenia AVES.

Podakovanie patrí všetkým 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 SPOTREBITEĽSKÚ OCHRANU SPOTREBITEĽOM NA CELOM ÚZEMÍ SR

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

POSLANIE

Byť preferovaným a vyhľadávaným partnerom našich spotrebiteľov, ktorým prinášame pridanú hodnotu pri ochrane spotrebiteľských práv poskytovaním spotrebiteľských informácií, spotrebiteľským poradenstvom a riešením spotrebiteľských sťažností a sporov. Pôsobiť v procese tvorby spotrebiteľskej legislatívy s medzinárodnou spoluprácou v rámci spotrebiteľských projektov.

VÍZIA

Udržať si pozíciu významného a uznávaného združenia pôsobiaceho v oblasti spotrebiteľskej ochrany a jedného z lídrov spotrebiteľských organizácií. Patriť medzi významných a preferovaných poskytovateľov ochrany spotrebiteľa. Byť združením s modernou a transparentnou štruktúrou. Získavať v spolupráci s partnermi významné a rozsiahle projekty. Byť združením s korektnou komunikáciou a so spoločensky zodpovedným prístupom.

STRATÉGIA

Zabezpečiť dlhodobú prosperitu a stabilitu združenia. Jednoznačné sústredenie sa na existujúcu spotrebiteľskú štruktúru združenia a jeho rozširovanie. Budovať, upevňovať a rozširovať vzťahy so spotrebiteľmi a s partnermi združenia. Rozširovať rozsah a kvalitu poskytovanej spotrebiteľskej ochrany. Personálna politika s dôrazom na zvyšovanie kvalifikácie a osobnej zainteresovanosti členov združenia. V rámci ochrany ekonomických záujmov a zvýšenia informovanosti spotrebiteľov napomáhať posilňovanie ochrany spotrebiteľov a zvyšovať povedomie spotrebiteľov i podnikateľov o ich právach a povinnostiach. Podporovať zvýšenie vymožitelnosti spotrebiteľských práv mimosúdnou cestou so snahou identifikovať aktuálne problémy a nedostatky a následne na to realizovať opatrenia na prípadné zlepšenie.

POLITIKA SPOLOČNOSTI

Budovať dobré meno združenia a posilňovať pozíciu preferovaného poskytovateľa pri ochrane spotrebiteľa. Budovať korektné vzťahy s partnermi a externými poskytovateľmi, založené na vzájomnej dôvere, spoločnom boji pri ochrane spotrebiteľa a vysokej kvalite poskytovanej spotrebiteľskej ochrany. Spoločne sa podieľať na dosahovaní cieľov združenia. Neustále zvyšovať kvalifikáciu, kompetencie a osobnostný rozvoj členov združenia

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

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

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

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

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

Rada združenia:

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

Komisia združenia:

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

Odborný garant:

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

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 spotrebiteľov
- sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim/dodávateľom
- pomoc pri presadzovaní ekonomických záujmov a práv spotrebiteľov, prieskum a hodnotenie ich problémov a miery vymoženía ich práv – zastupovanie v súdnych konaniach
- analýza najčastejších nedostatkov predajcov a poskytovateľov služieb pri vybavovaní reklamácií a komunikácii so spotrebiteľom a pacientom
- rozbor aktualizovaného zoznamu nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok
- monitorovanie všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách
- podávanie návrhov na začatie konania a uplatňovanie práva byť účastníkom konania na správnom orgáne alebo na súde vo veci ochrany práv spotrebiteľov
- analýza a využitie existujúcich súdnych rozhodnutí v mimosúdnej praxi
- zber poznatkov z praxe a iniciovanie zmien legislatívneho procesu v záujme ochrany práv spotrebiteľov
- vzdelávanie a poskytovanie informácií spotrebiteľom i odbornej verejnosti formou seminárov, workshopov a prezentačných školení
- 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:

- zástupca spotrebiteľa v súdnom konaní
- členovia združenia sú aktívny v oblasti ochrany spotrebiteľa 10 rokov
- združenie je iniciátor mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- združenie je mediátor mimosúdneho riešenia sporov
- poradenstvo a mediácia

ČINNOSŤ A VÝSLEDKY od 01. 01. 2020 do 31. 12. 2020:

Združenie AVES v rámci svojho programu poskytlo svoje služby 827 spotrebiteľom. Na riešenie bolo prijatých 1347 otázok, sťažností, žiadostí o informácie a podnetov, z toho bolo:

- kladne vybavených otázok a žiadostí o informácie – spolu 721
- riešených podnetov, reklamácií a sťažností formou poradenstva, mimosúdneho konania, mimosúdneho urovnania a súdneho konania – spolu 626

Do súdnej agendy bolo presunutých 69 podnetov:

- 46 súdnych konaní, v ktorých sme spotrebiteľa zastupovali na základe udelenej plnej moci, bolo právoplatne ukončených s výrokom rozhodnutia súdu v prospech spotrebiteľa
 - ušetrené prostriedky v prospech spotrebiteľa - 219.781,56 Eur
 - bezdôvodné obohatenie na účet spotrebiteľa - 12.450,00 EUR
- 23 súdnych konaní, v ktorých spotrebiteľa zastupujeme na základe udelenej plnej moci, pokračuje v roku 2021

V rámci „DOBOVOLNÝCH DRAŽIEB“, iniciovaných podnikateľmi voči spotrebiteľom na základe spotrebiteľských záložných zmlúv, v ktorých spotrebiteľa zastupujeme na základe udelenej plnej moci bolo:

- mimosúdny urovnáním zastavených 8 dobrovoľných dražieb
- 5 dobrovoľných dražieb je predmetom súdneho konania
 - výkon záložného práva bol podnikateľmi realizovaný pre pohľadávky v celkovej sume 723.921,49 Eur

V rámci „OSOBNÉHO BANKROTU“ bolo poskytnuté poradenstvo 31 spotrebiteľom, ktorí mali záujem podať (prostredníctvom Centra právnej pomoci) návrh na vyhlásenie osobného bankrotu a konkurzu pri exekúciách, pri ktorých nevznikol dôvod na zastavenie exekúcie.

V rámci podnetov, reklamácií a sťažností formou poradenstva, mimosúdneho konania a mimosúdneho urovnania bolo vyriešených k spokojnosti zmluvných strán – spolu 513 podnetov

V rámci 626 prijatých podnetov bolo analyzovaných 859 spotrebiteľských zmlúv, vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a Obchodných podmienok, pričom v každej zmluve, VOP a OP sa vyskytovali nezrovnalosti buď v základných podmienkach úveru alebo obsahovali neprijateľné/neplatné zmluvné podmienky.

Združenie AVES v rámci svojho programu asistovalo aj pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv na základe žiadosti spotrebiteľa, a to v 56 prípadoch:

- 32 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie hypotekárneho úveru
- 14 x spotrebiteľská zmluva na poskytnutie spotrebiteľského úveru
- 7 x mobilný operátor
- 3 x poisťovňa

V rámci „EXEKUČNÝCH KONANÍ“ bolo 6151 „ex lege“ zastavených tzv. „starých exekúcií“ v zmysle ustanovení zákona ZOUNEK, v ktorých sme spotrebiteľa zastupovali na základe udeleného plnomocnenstva. Jednalo sa o staré exekúcie, ktoré sme riešili v období od 01.04.2016 do 31.12.2020.

Združenie AVES v rámci svojho programu zrealizovalo 6 vzdelávacích školení pre spotrebiteľov, a to:

- 1x Žilina; 1 x Bratislava, 2 x Prešov, 1 x Banská Bystrica, 1 x Trenčín
 - na vzdelávacích školeniach sa zúčastnilo celkovo 178 spotrebiteľov
- Predmetom vzdelávacieho školenia boli otázky v oblasti:
 - 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

CIELE AKTIVÍT ADRESOVANÉ CIEĽOVÝM SKUPINÁM:

SPOTREBITELIA

- 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 vymožiteľnosť 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
- vzdelávať a podporovať znevýhodnené skupiny

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 Janka Kráľa č. 12, 082 71 Lipany
JUDr. Ján Michňák, mediátor, Evidenčné číslo: 928, zápis do registra: 12. 05. 2014
e-mail: janmichnak.mediator@gmail.com, tel. 0907637852
- Račianske občianske centrum, so sídlom Závadská 2, 831 06 Bratislava
Ing. Magdaléna Sulanová, e-mail: realityms@realityms.com, tel. 0903431518

ADVOKÁTI:

- Mgr. Peter Arendacký, advokát, tel. + 421 903 626 841, mail: arendacky@nexta.sk
- JUDr. Gabriel Almasi, advokát, tel. + 421 2 55 644 444, mail: almasi@almasi.sk
- Patrik Borároš, tel. 0904 835 442, mail: patboraros@gmail.com
- Mgr. Tomáš Padyšák, advokátsky koncipient, tel. 0903 807 987, mail: almasi@almasi.sk
- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát, tel. 0904678710, mail: judr.dobrovic@gmail.com

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.

Výročnú správu za rok 2020 vyhotovil:

- Yvette Mandák
- Veronika Bartová

V Bratislave, dňa 11. 01. 2021