

PROJEKT NA ROK 2018
pre občianske združenie na ochranu spotrebiteľov – Združenie AVES
Nitriansky kraj a Banskobystrický kraj

PRÍLOHA č. 1 – OPIS PROJEKTU

Názov projektu:	Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
Žiadateľ:	Združenie na ochranu práv občana – AVES Sídlo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava IČO: 50 252 151 reg. MV SR č.: VVS/1-900/90-48449-1
Rozpočet projektu:	14 000,00 Eur
Požadovaná výška dotácie:	12 500 Eur
Vlastné zdroje:	1 500 Eur
Dĺžka realizácie aktivít projektu:	01.04.2018 – 31.12.2018
Realizácia projektu:	Nitriansky kraj a Banskobystrický kraj

Názov projektu:
Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

Realizačný projekt pre rok 2018
v Nitrianskom kraji a Banskobystrickom kraji

Charakteristika projektu a ciele projektu:

Hlavnou myšlienkou a cieľom projektu je ochrana spotrebiteľa, ktorá je organickou súčasťou spotrebiteľskej politiky a vo svojej vecnej podstate zahŕňa množstvo opatrení v prospech spotrebiteľa. Obsahuje spoločenské, komerčné, ekonomické, legislatívne a iné opatrenia, ktoré sa vykonávajú v prospech spotrebiteľa. Spotrebiteľská politika zahŕňa aj spotrebiteľské vzdelávanie, spotrebiteľské informácie a konkrétnu pomoc spotrebiteľovi. Projekt je zameraný na problematiku ochrany spotrebiteľa a vzdelávanie spotrebiteľa, na sprostredkovávanie riešenia spotrebiteľských sporov, na monitorovanie a kontrolu všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, na zvýšenie informovanosti, na rast vedomostí, na rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti a na zlepšenie zručností spotrebiteľov tak, aby sa z nich stali aktívni, sebavedomí a sebaistí spotrebiteľia.

Ochrana spotrebiteľa je jedna z najdiskutovanejších tém súčasnosti. Každý občan sa ocitne denne v pozícii spotrebiteľa, aj keď si to často neuvedomuje. Je dôležité vedieť, aké majú spotrebiteľia práva a povinnosti pri nákupe tovarov a služieb. Spotrebiteľia musia byť predovšetkým informovaní o svojich

právach, aby sa vedeli lepšie brániť proti nekalým praktikám mnohých obchodníkov, ktorí túto ich nevedomosť zneužívajú. Dôraz sa musí klásť na prevenciu a výchovu spotrebiteľa.

- Predkladateľ projektu Združenie na ochranu práv občana – AVES (*dalej len ako „Združenie AVES“*) si v rámci projektu vytýčil hlavný cieľ: ochranu práv spotrebiteľov, pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov, sprostredkovanie riešenia sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi, mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov, zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov, zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva, zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov aktívnou činnosťou Združenia AVES na ochranu práv spotrebiteľov.
- Finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu majú byť predovšetkým použité na ochranu práv spotrebiteľov, na pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov, sprostredkovanie riešenia sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi, mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov, zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov, zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva, zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov aktívnou činnosťou Združenia AVES na ochranu práv spotrebiteľov.

Predkladateľ projektu Združenie AVES je spotrebiteľským združením, ktorého úlohou v oblasti ochrany spotrebiteľa je: **pomoc spotrebiteľom pri presadzovaní ich spotrebiteľských práv a riešení ich spotrebiteľských sporov, vzdelávanie spotrebiteľov, monitorovanie a kontrola všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, zvyšovanie informovaností, rast vedomostí, rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti a zlepšenie zručností spotrebiteľov tak, aby sa z nich stali aktívni, sebavedomí a sebaistí spotrebiteľia.**

V rámci aktivity projektu Združenie AVES pomáha spotrebiteľom riešiť ich podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa. Združenie AVES pôsobí vo všetkých oblastiach spotrebiteľského práva, ktoré upravuje vzťahy medzi dodávateľom a spotrebiteľom, a to najmä: reklamácia výrobkov a služieb, vrátane uplatnenia reklamácie, analýza kvality dodávok podľa zmluvne dojednaných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, analýza spotrebiteľských zmlúv, vykonávanie ochrany spotrebiteľa pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ochrana zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov spotrebiteľa, pomoc spotrebiteľom združovať sa spolu s inými spotrebiteľmi v Združení AVES a prostredníctvom Združenia AVES v súlade so zákonom chrániť a presadzovať oprávnené záujmy spotrebiteľov, ako aj uplatňovanie práva zo zodpovednosti voči osobám, ktoré spôsobili škodu na právach spotrebiteľov, monitorovanie dodržiavania povinností predávajúceho (dodávateľa), monitorovanie uvádzaných výrobkov na trh a poskytovaných služieb, monitorovanie nekalých obchodných praktík, klamlivého konania a klamlivého opomenutia, agresívnych obchodných praktík, kódex správania, informačné povinnosti predávajúceho (dodávateľa), monitorovanie odbornej starostlivosti predávajúceho (dodávateľa) pri predaji a ponúkaní služieb, organizovanie vzdelávacích seminárov pre spotrebiteľov na zvyšovanie informovaností, rast vedomostí, rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti a zlepšenie zručností spotrebiteľov tak, aby sa z nich stali aktívni, sebavedomí a sebaistí spotrebiteľia. Úlohou Združenia AVES pri pomoci spotrebiteľom je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov vo všetkých druhoch spotrebiteľských sporoch. Združenie AVES zabezpečuje komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa vrátane kvalifikovaného zastupovania spotrebiteľov v mimosúdnych sporoch, ktoré sú finančne náročné a zdĺhavé. Združenie AVES zohráva

dôležitú úlohu pri snahe o dodržiavanie spotrebiteľských práv. Z pohľadu veľkosti, rozsahu pôsobnosti, kvalifikovanosti a odbornosti je Združenie AVES schopné komplexne zabezpečovať úlohy, ktoré má vo vzťahu k spotrebiteľovi, avšak bez dostatočnej finančnej podpory je schopné úlohy plniť na národnej, európskej, ako aj medzinárodnej úrovni len v závislosti od disponibilného objemu finančných prostriedkov. Zabezpečenie kvalifikovanej, odbornej a efektívnej pomoci pri ochrane spotrebiteľa je obzvlášť zložitá a časovo náročná. Po prijatí podnetu je nevyhnutné zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa, konkrétne prostredníctvom dokazovania, konzultácií a zastupovania záujmov spotrebiteľa a zabezpečiť účinné uplatňovanie pravidiel na ochranu spotrebiteľa. Cieľom spotrebiteľskej pomoci je poskytnúť plné služby spotrebiteľom a umožniť im tak plne využiť výhody vnútorného trhu bez ohrozovania ich zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov. Právna ochrana spotrebiteľa je nevyhnutná, pretože vyrovnáva nerovnaké postavenie spotrebiteľa voči predávajúcim a poskytovateľom služieb. Spotrebiteľ je všeobecne najslabším článkom v reťazi výrobca – dodávateľ – obchod – spotrebiteľ. Spotrebiteľia sú všeobecne jedinci, ktorí nemajú dostatok informačných zdrojov alebo dostatočný prístup k informáciám o výrobkoch a službách ako výrobcovia, dodávatelia a predajcovia. Aj preto je pre Združenie AVES, s kompetenciou na ochranu práv spotrebiteľa, prioritná snaha zabezpečenia spotrebiteľských práv a ich účinného a efektívneho presadzovania.

Cieľ projektu je zameraný aj na rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti. Podkladom projektu sú ciele spotrebiteľskej politiky ochrany spotrebiteľa: zabezpečiť a udržiavať primeranú ochranu medzinárodne uznaných práv spotrebiteľov, najmä bezpečnosť života a zdravia, zlepšiť informovanosť o právach pri nákupe tovaru a služieb, o spôsoboch uplatňovať na trhu svoje ekonomické záujmy, podporiť možnosť väčšieho výberu pri prijateľných cenách, chrániť spotrebiteľa pred nečestnými praktikami výrobcov a obchodníkov, rozvíjať občianske spotrebiteľské iniciatívy, rozvíjať medzinárodnú spoluprácu v ochrane spotrebiteľa, formulovať zásady spotrebiteľskej politiky. Je dôležité vedieť, aké majú spotrebiteľia práva a povinnosti pri nákupe tovarov a služieb a čo všetko musí predajca alebo poskytovateľ služieb zaručiť. Spotrebiteľia musia byť predovšetkým informovaní o svojich právach, aby sa vedeli lepšie brániť proti nekalým praktikám mnohých obchodníkov, ktorí túto ich nevedomosť zneužívajú. Dôraz sa musí klást predovšetkým na prevenciu a výchovu spotrebiteľa. Medzi úlohy spotrebiteľského združenia AVES v oblasti ochrany spotrebiteľa patria vzdelávanie a šírenie spotrebiteľského povedomia, poradenstvo pri riešení konkrétnych spotrebiteľských problémov a zastupovanie sociálne odkázaných spotrebiteľov pri konkrétnych spotrebiteľských sporoch. Činnosť Združenia AVES je zameraná na uplatnenie práv spotrebiteľa, pomáhanie pri presadzovaní ekonomických záujmov a práv spotrebiteľov vykonávaním prieskumov vrátane prieskumu problémov spotrebiteľov a vyhodnocovaním presadzovania práv spotrebiteľov, monitorovanie všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, reprezentácia spotrebiteľov v záujmových zmierovacích fórach a orgánoch, iniciovanie rokovaní a činností ovplyvňujúcich legislatívne úpravy v záujme ochrany práv spotrebiteľov, monitorovanie implementácie spotrebiteľskej politiky a jej uplatňovanie v praxi, vydávanie periodík a publikácií zaoberajúcich sa spotrebiteľskou politikou, testovaním tovarov a uverejňovaním skúseností z činnosti spotrebiteľských organizácií, prevádzkovanie konzultačných kontaktných miest poskytujúcich spotrebiteľom informácie a poradenstvo, organizovanie vzdelávania v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Stanovené ciele Združenia AVES v projekte, a to zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov vo všetkých druhoch spotrebiteľských sporov, ako aj komplexných služieb pri ochrane spotrebiteľa z pohľadu veľkosti, rozsahu pôsobnosti, kvalifikovanosti a odbornosti je obzvlášť zložitá až nemožná dosiahnuť bez podpory zo štátneho rozpočtu.

Merateľný ukazovateľ:

Sledovanie merateľného ukazovateľa a jeho vyhodnocovanie

Mesačné vecné vyhodnocovanie realizácie projektu s archiváciou agendy spotrebiteľských podnetov, ktoré budú dostupné na účely kontroly správnosti (Evaluácia projektu a evaluačná správa).

Formuláre pre spotrebiteľa:

- ❖ prihláška člena, zmluva o poskytovaní právnej pomoci, súhlas so spracúvaním osobných údajov, splnomocnenie, formulár spotrebiteľa na hodnotenie spokojnosti a kvality nami poskytovaných služieb

MERATEĽNÝ UKAZOVATEĽ (HARMONOGRAM) REALIZÁCIE PROJEKTU

NÁZOV AKTIVITY	Predpokladaný termín realizácie 01.04.2018 – 31.12.2018						
	04	05	06	07	08	09	10
Koordináčne porady projektového tímu	x	x	x	x	x	x	x
Monitoring činnosti	x	x	x	x	x	x	x
Kontrola plnenia a plánovania úloh	x	x	x	x	x	x	x
Účtovníctvo projektu	x	x	x	x	x	x	x
Školenia poradcov zapojených do projektu	x	x	x	x	x	x	x
Odborné pracovné semináre (štúdium materiálov)	x	x	x	x	x	x	x
Hot-line, On-line, osobné stretnutia so spotrebiteľmi (každý deň, vrátane soboty, nedele)	x	x	x	x	x	x	x
Databáza evidencie a riešenia spotrebiteľských podnetov	x	x	x	x	x	x	x
Analýza spotrebiteľských podnetov, prevzatie a príprava k riešeniu spotrebiteľského sporu súdnou cestou, prípadne mimosúdnou cestou	x	x	x	x	x	x	x
Analýza a vypracovanie návrhov na zastavenie exekúcií, návrhov na obnovu konania, žalôb, odvolaní, odporov, vyjadrení, analýza prevzatia zastúpenia v spotrebiteľskom spore	x	x	x	x	x	x	x
Evaluácia projektu a evaluačná správa	x	x	x	x	x	x	x
Semináre na zvyšovanie vedomostí a rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti	x	x	x	x	x	x	x
účasť spotrebiteľov na seminároch v počte:	10	10	10	10	10	10	10
online posielanie odborných článkov na zvyšovanie vedomostí a rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti	x	x	x	x	x	x	x
Spotrebiteľské podnety od roku 2014 do 31.12.2017							
Celkový počet riešených podnetov od roku 2014 k 31.01.2018 (pozn. na jedného spotrebiteľa môže pripadať viacero podnetov)	735						
Z riešených podnetov prevzatých do súdnej agendy	222						
Počet vyriešených spotrebiteľských podnetov	662						
Počet spotrebiteľov v rámci podaných podnetov	1215						
Počet vykonaných analýz spotrebiteľských zmlúv od roku 2014	1628						

Združenie AVES si vytýčilo cieľ, a to dosiahnuť realizáciou projektu počas obdobia jeho realizácie - úspešne vyriešiť v čo najväčšej miere spotrebiteľské podnety a spory. Realizáciou projektu počas obdobia jeho realizácie Združenie AVES očakáva, že je schopné dosiahnuť a naplniť ciele európskeho

spotrebiteľského práva, že je schopné zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov, poskytnúť plné služby spotrebiteľom bez ohrozenia ich zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov. Združenie AVES realizáciou projektu počas obdobia jeho realizácie očakáva, že bude kvalifikovane a efektívne pôsobiť vo všetkých oblastiach spotrebiteľského práva, ktoré upravuje vzťahy medzi dodávateľom a spotrebiteľom. Združenie AVES si vytýčilo cieľ, a to: v čo najväčšej miere zvýšiť vedomosti spotrebiteľov v ich právach a povinnostiach a zabezpečiť väčší rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti, zvyšovať informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva, zabezpečiť dostupnú pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov, sprostredkovať riešenie sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi, zvyšovať podporu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, zvyšovať úroveň presadzovania práv spotrebiteľov, zvyšovať celkovú úroveň ochrany spotrebiteľov aktívnou činnosťou Združenia na ochranu práv spotrebiteľov. Združenie AVES realizáciou projektu očakáva dosiahnutie väčšej ochrany spotrebiteľa aj pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv a vylúčenie neprijateľných zmluvných podmienok zo spotrebiteľských zmlúv, ktoré spotrebiteľa zaväzujú na neprimerané plnenia zo spotrebiteľských zmlúv a predchádzať tým aj budúcim možným súdnym sporom. Očakáva sa tiež vyrovnávanie nerovnakého postavenie spotrebiteľa voči predávajúcim a poskytovateľom služieb a dostatok informačných zdrojov alebo dostatočný prístup k informáciám o výrobkoch a službách výrobcov, dodávateľov a predajcov. Očakáva sa zabezpečenie lepšej informovanosti a vyššej úrovne vzdelania spotrebiteľov tak, aby títo boli schopní uplatňovať svoje práva a aktívne sa zapájať do riešenia spotrebiteľských problémov, aby si racionálne a zodpovedne vyberali zo širokej škály ponúkaných tovarov a služieb, aby prevzali zodpovednosť za presadzovanie vlastných záujmov a potrieb a aby schopnosť spotrebiteľov uplatňovať svoje práva viedla aj k ich väčšej zodpovednosti za riadenie vlastných vecí. Očakáva sa rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti a zlepšenie zručností spotrebiteľov tak, aby sa z nich stali aktívni, sebavedomí a sebaistí spotrebiteľa. Združenie AVES realizáciou projektu očakáva, že pomôže zvýšiť záujem spotrebiteľov združovať sa spolu s inými spotrebiteľmi v Združení AVES.

**Spôsob realizácie projektu a Miesto realizácie projektu
V rámci realizácie projektu budú zriadené kontaktné miesta
pre Nitriansky kraj a Banskobystrický kraj:**

Nitriansky kraj:

Kontaktné miesto 1:

Štúrovo

- ❖ adresa: Hlavná 56, 943 01 Štúrovo
- ❖ pre územné obvody: Nitra, Komárno, Nové Zámky, Levice, Šaľa, Topoľčany, Štúrovo
- ❖ hodiny pre spotrebiteľov: pondelok – piatok od 10:00 hod do 16:00 hod.
po vopred dohodnutom termíne

HOT-LINE a ON-LINE od 09:00 hod do 22:00 hod. pre územné obvody:

Nitra, Komárno, Nové Zámky, Levice, Šaľa, Topoľčany, Štúrovo:

- 0907 908 869 mail: stupka@centrum.sk - Eva Stupavská
- 0909 108 291 mail: nagyladi@azet.sk - Ladislav Nagy
- 0940 345 883 mail: zdruzenie.aves@centrum.sk – Norbert Polakovič
- 0908 747 016 mail: lubica.sykorova23@gmail.com - Mgr. Ľubica Sýkorová
- 0918 248 429 mail: balazimarian@gmail.com – Ing. Marian Baláži

- kancelársky priestor v obchodnom priestore, priestor je poskytnutý na báze dobrovoľnosti, v priestoroch sa konajú koordinačné porady projektového tímu, školenia poradcov zapojených

do projektu, odborné pracovné semináre, poradenstvo pre spotrebiteľov, priestory neslúžia výlučne na realizáciu projektu.

Služby poskytované spotrebiteľom:

- poradenstvo, sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, uzatváranie mimosúdnych dohôd medzi spotrebiteľom a predávajúcim, dodávateľom, analýza spotrebiteľských zmlúv

Evidencia podnetov:

- v listinnej a elektronickej podobe, archivácia agendy (podnetov) - Evaluácia projektu a evaluačná správa.

Kontaktné miesto 2:

Komárno

- ❖ adresa: Hradná 2, 945 01 Komárno
- ❖ pre územné obvody: Nitra, Komárno, Nové Zámky, Levice, Šaľa, Topoľčany, Štúrovo
- ❖ hodiny pre spotrebiteľov: pondelok – piatok od 10:00 hod do 16:00 hod.
po vopred dohodnutom termíne

HOT-LINE a ON-LINE od 09:00 hod do 22:00 hod. pre územné obvody:

Nitra, Komárno, Nové Zámky, Levice, Šaľa, Topoľčany, Štúrovo:

- 0907 908 869 mail: stupka@centrum.sk - Eva Stupavská
- 0909 108 291 mail: nagyladi@azet.sk - Ladislav Nagy
- 0940 345 883 mail: zdruzenie.aves@centrum.sk – Norbert Polakovič
- 0908 747 016 mail: lubica.sykorova23@gmail.com - Mgr. Ľubica Sýkorová
- 0918 248 429 mail: balazimarian@gmail.com – Ing. Marian Baláži

- kancelárske priestory, užívanie na základe nájomnej zmluvy, spôsob hradenia nákladov spojených s prevádzkou kontaktného miesta – vlastné zdroje a z časti z poskytnutej dotácii, v priestoroch sa konajú koordinačné porady projektového tímu, účtovníctvo projektu, školenia poradcov zapojených do projektu, odborné pracovné semináre, poradenstvo a školenia pre spotrebiteľov, priestory budú slúžiť výlučne na realizáciu projektu.

Služby poskytované spotrebiteľom:

- poradenstvo, sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, uzatváranie mimosúdnych dohôd medzi spotrebiteľom a predávajúcim, dodávateľom, analýza spotrebiteľských zmlúv, vzdelávanie a školenia spotrebiteľov.

Evidencia podnetov:

- v listinnej a elektronickej podobe, archivácia agendy (podnetov) - Evaluácia projektu a evaluačná správa.

Banskobystrický kraj:

Kontaktné miesto 1:

Tornaľa

- ❖ adresa: Mierová 12, 982 01 Tornaľa
- ❖ pre územné obvody: Rimavská Sobota, Brezno, Banská Bystrica, Lučenec, Veľký Krtíš, Zvolen, Žiar nad Hronom
- ❖ hodiny pre spotrebiteľov: pondelok – piatok od 10:00 hod do 16:00 hod.
po vopred dohodnutom termíne

HOT-LINE a ON-LINE od 09:00 hod do 20:00 hod. pre územné obvody:

Rimavská Sobota, Brezno, Banská Bystrica, Lučenec, Veľký Krtíš, Zvolen, Žiar nad Hronom

- 0907 908 869 mail: stupka@centrum.sk - Eva Stupavská
- 0909 108 291 mail: nagyladi@azet.sk - Ladislav Nagy
- 0940 345 883 mail: zdruzenie.aves@centrum.sk – Norbert Polakovič
- 0908 747 016 mail: lubica.sykorova23@gmail.com - Mgr. Ľubica Sýkorová
- 0918 248 429 mail: balazimarian@gmail.com – Ing. Marian Baláži
- 0908 635 284 mail: rajkoeli@gmail.com – Elena Rajkóová

- obchodné priestory, v ktorých je zriadený priestor na poskytovanie spotrebiteľského poradenstva, užívanie na základe nájomnej zmluvy, spôsob hradenia nákladov spojených s prevádzkou kontaktného miesta – vlastné zdroje a z časti z poskytnutej dotácii, priestory budú slúžiť aj na realizáciu projektu. Zaužívané priestory slúžia aj na rýchle občerstvenie.

Služby poskytované spotrebiteľom:

- poradenstvo, sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, uzatváranie mimosúdnych dohôd medzi spotrebiteľom a predávajúcim, dodávateľom, analýza spotrebiteľských zmlúv.

Evidencia podnetov:

- v listinnej a elektronickej podobe, archivácia agendy (podnetov) - Evaluácia projektu a evaluačná správa.

Ďalšie kontaktné miesta (nie kancelárske priestory)

pre územné obvody Rimavská Sobota, Brezno, Banská Bystrica, Lučenec,
Veľký Krtíš, Zvolen, Žiar nad Hronom

- 0908 125 305 mail: stanokollar@atlas.ak – Stanislav Kollár - M. Belu 2393/3, 960 01 Zvolen - pondelok – piatok od 16:00 hod do 18:00 hod.
- 0919 219 822 mail: zuzanabaliakova@azet.sk: – Zuzana Baliaková - Strojárskeho 22, 976 81 Podbrezová - pondelok – piatok od 16:00 hod do 18:00 hod.

Služby poskytované spotrebiteľom:

- poradenstvo, sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, uzatváranie mimosúdnych dohôd medzi spotrebiteľom a predávajúcim, dodávateľom, analýza spotrebiteľských zmlúv.

Evidencia podnetov:

- v listinnej a elektronickej podobe, archivácia agendy (podnetov) - Evaluácia projektu a evaluačná správa.

V rámci aktivity projektu sa riešia spotrebiteľské podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa. Spotrebiteľom sa poskytuje poradenstvo, konzultácie a informácie o možnosti vyriešenia ich spotrebiteľského sporu. Po posúdení podnetu a prevzatí podnetu sa zhromažďujú všetky potrebné dokumenty pre úspech v spotrebiteľskom spore. Riešia sa spory nielen s malou hodnotou sporu, ale aj veľké kauzy. V prípade zastupovania spotrebiteľa v spotrebiteľskom spore v rámci regiónu preberajú zastúpenie v súdnom konaní: Eva Stupavská, Stanislav Kollár a Ing. Marian Baláži pod odborným dohľadom JUDr. Jozefa Dobroviča, Mgr. Igora Vargu a Mgr. Petra Arendackého. V rámci vzdelávania

spotrebiteľov budú pravidelne organizované semináre, budú pravidelne publikované články na zvýšenie informovanosti spotrebiteľov v spotrebiteľskej politike a budú spotrebiteľom online posielané články na zvyšovanie vedomostí a rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti. Spotrebiteľom sa každý deň poskytuje právne poradenstvo jednak telefonicky, mailom, prostredníctvom fb – sociálnych sietí a pri osobnom stretnutí. Poskytujú sa spotrebiteľom prvotné informácie o možnosti riešenia ich spotrebiteľského sporu. Spotrebiteľ zabezpečí všetky potrebné podklady na analýzu spotrebiteľského sporu a po analýze sa spotrebiteľovi oznámi, či jeho spotrebiteľský spor je možné dotiahnuť do úspešného konca, prípade poskytnú sa mu informácie o inej alternatívnej možnosti riešenia jeho spotrebiteľského sporu. Združenie AVES poskytuje sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu, Združenie AVES vstupuje na žiadosť spotrebiteľa a po udelení plnomocenstva na zastupovanie do súdnych ale aj mimosúdnych spotrebiteľských sporov, kde preberá komplexné zastúpenie splnomocnenca – spotrebiteľa. Združenie AVES analyzuje vzniknuté spotrebiteľské vzťahy, vypracováva a podáva návrhy na riešenie vzniknutých spotrebiteľských vzťahov, vykonáva vyjednávaciu pozíciu pre spotrebiteľa s predávajúcim a analyzuje zmluvné podmienky určené predávajúcim a dodávateľom pred uzavretím zmluvného vzťahu. Pre zabezpečenie úspešnosti projektu bude Združenie AVES využívať bohaté doterajšie skúsenosti členov združenia. Združenie AVES je spôsobilé poskytovať kvalifikované poradenstvo a právne poradenstvo v súdnych a mimosúdnych spotrebiteľských sporoch vo všetkých spotrebiteľských oblastiach, ktoré bude riešiť aj pod odborným dohľadom advokátov a právnikov – JUDr. Jozef Dobrovič, Mgr. Igor Varga Mgr. Peter Arendacký na báze dobrovoľnosti. Sprostredkovanie riešenia cezhraničných spotrebiteľských sporov je možné v jazykoch: maďarský, ruský, anglický, nemecký a francúzsky.

Evidencia podnetov sa realizuje v listinnej podobe a archivuje sa v PC. Združenie AVES garantuje zasielanie výpisu z evidencie podnetov podľa Odporúčania Komisie z 12.5.2010 o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov vo forme zverejnenej na webovom sídle MH SR.

V rámci osločovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu staviame na tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regióne, čo sa odzrkadľuje na záujme spotrebiteľov o naše služby aj bez reklamy len na základe osobných odporúčaní. Táto najefektívnejšia propagácia v rámci projektu bude doplnená o info-článok o projekte na web stránke združenia, ale najmä na najsledovanejších sociálnych sieťach, a to na Fb stránke združenia – Združenie AVES. Propagácia projektu bude podporovaná využívaním názvu a loga Združenie AVES, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu. Propagácia projektu bude podporovaná označením priestorov kontaktného miesta a osobnej prezentácie realizácie projektu.

Čas realizácie projektu

Od 01. apríla 2018 do 31. decembra 2018

Organizačné zabezpečenie realizácie projektu

Počet kontaktných miest: 5. Z toho kancelária: 1. Združenie AVES plánuje rozširovať kontaktné miesta – kancelárske priestory v každom okresnom meste Nitrianskeho a Banskobystrického kraja.

Prevádzková doba kontaktných miest:

- pondelok až piatok od 10:00 do 16:00 hod.

- pondelok – piatok od 16:00 hod do 18:00 hod.

Telefonický kontakt na príjem spotrebiteľských podnetov a garantovaný čas:

pondelok až nedeľa od 09:00 do 22:00 hod.

HOT-line a ON-line kontakty:

- 0907 908 869 mail: stupka@centrum.sk - Eva Stupavská
- 0909 108 291 mail: nagyladi@azet.sk - Ladislav Nagy
- 0940 345 883 mail: zdruzenie.aves@centrum.sk – Norbert Polakovič
- 0908 747 016 mail: lubica.sykorova23@gmail.com - Mgr. Ľubica Sýkorová
- 0940 927 783 mail: veronika.bartova@centrum.sk - Veronika Bartová
- 0908 321 447 mail: olga.jancigova@centrum.sk – Oľga Jančigová
- 0908 125 305 mail: stanokollar@atlas.ak – Stanislav Kollár
- 0918 248 429 mail: balazimarian@gmail.com – Ing. Marian Baláži
- 0903 911 147 mail: nadezda.horvathova@gmail.com – Nadežda Horváthová
- 0908 635 284 mail: rajkoeli@gmail.com – Elena Rajkóová
- 0911 221 849 mail: maricanagi@gmail.com – Mária Nagyová
- 0918 366 815 mail: eva.ivanicova@centrum.sk – Eva Ivaničová
- 0919 219 822 mail: zuzanabaliakova@azet.sk: – Zuzana Baliaková

Lehota na zasielanie odpovedí na podnety a otázky doručované elektronicky je do 10 dní od doručenia podnetu alebo otázky, resp. okamžite.

Spôsob komunikácie so spotrebiteľmi:

- ❖ osobne na uvedenej adrese, prípadne na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu
- ❖ telefonicky
- ❖ mailom
- ❖ poštou na adrese kontaktného miesta

ON-LINE A HOT-LINE PORADENSTVO:

ON-LINE a HOT-LINE poradenstvo je k dispozícii pre spotrebiteľov

10 hodín denne od 10:00 hod. do 22:00 hod..

V pozícii on-line a hot-line poradcu v projekte pracuje Rada Združenia a členovia Združenia, ktorí zabezpečujú poskytovanie informácií a poradenstvo pri riešení spotrebiteľských sporov a prípravu zastupovania v súdnych sporoch, pričom využívajú svoje odborné znalosti a dlhoročné skúsenosti získané pred vznikom združenia a počas práce pre združenie v oblasti spotrebiteľskej problematiky. Odbornú garanciu pri poskytovaní poradenstva a služieb pre spotrebiteľov Radou Združenia a členmi Združenia zastrešujú JUDr. Jozef Dobrovič, Mgr. Igor Varga, JUDr. Peter Arendacký, ktorí pomáhajú pri riešení spotrebiteľských sporov podľa potreby už od začiatku projektu a na báze dobrovoľnosti.

ON-line kontakty:

- ❖ e-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
- ❖ e-mail: nagyladi@azet.sk
- ❖ e-mail: stupka@centrum.sk
- ❖ Fb: [Združenie AVES](https://www.facebook.com/ZdruzenieAVES)

- ❖ Fb: Združenie na ochranu práv občana AVES
- ❖ Fb: Skupina AVES

Technické zabezpečenie realizácie projektu

technické a administratívne prostriedky na zabezpečenie realizácie projektu:
kancelárske priestory, kancelársky nábytok, PC, mobilné telefóny, fax, copy, kancelársky materiál
webové sídlo predkladateľa: www.zdruzenieaves.vlastnyweb.sk, fb – Združenie AVES, motorové vozidlá.

Personálne zabezpečenie realizácie projektu

Manažment projektu:

- **Eva Stupavská – predseda Rady Združenia - predseda Združenia je navrhovaná v rámci viacerých projektov**, v ktorých sa bude podieľať na realizácii konkrétneho projektu v pozícii: zástupca spotrebiteľa v súdnych spotrebiteľských sporoch. Zároveň predseda Združenia je jediným zvoleným zástupcom Združenia na elektronické podávanie podaní so zaručeným elektronickým podpisom, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa a celkovej spotrebiteľskej politiky deväť rokov, vzťah k združeniu – predseda, manažér projektu, odmeňovanie za zastupovanie v súdnych sporoch a v celkovej agende súdnych konaní, výška odmeny max. 8,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Ladislav Nagy – podpredseda Rady Združenia - podpredseda Združenia je navrhovaný v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa šesť rokov, vzťah k združeniu – podpredseda, manažér projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 8,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Mgr. Ľubica Sýkorová – podpredseda Rady Združenia - podpredseda Združenia je navrhovaná v rámci viacerých projektov**, v ktorých sa bude podieľať na realizácii konkrétneho projektu v pozícii: vedenie účtovníctva, koordinačné porady projektového tímu, monitoring činnosti, školenia poradcov zapojených do projektu, kontrola plnenia a plánovania úloh, odborné pracovné semináre (štúdium materiálov), evaluácia projektu a evaluačná správa, vzdelanie vysokoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa tri roky, vzťah k združeniu – podpredseda, manažér a účtovník projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, vedenie účtovníctva, školenie, výška odmeny max. 8,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Norbert Polakovič - podpredseda Rady Združenia - podpredseda Združenia je navrhovaný v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa tri roky, vzťah k združeniu – podpredseda, manažér projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 8,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Veronika Bartová - podpredseda Rady Združenia - podpredseda Združenia je navrhovaná v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa dva roky, vzťah k združeniu – podpredseda,

administratíva projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 0,00 eur/h.

Administratívne a poradenské služby:

- **Stanislav Kollár – člen Združenia – je navrhovaný v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa štyri roky, vzťah k združeniu – člen Združenia, administratíva projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 8,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Ing. Marian Baláži - člen Združenia – je navrhovaný v rámci viacerých projektov**, vzdelanie vysokoškolské, prax so zameraním na získanie skúsenosti v oblasti ochrany spotrebiteľa štyri roky, vzťah k združeniu – člen Združenia, administratíva projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 8,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Oľga Jančígová – člen Združenia - je navrhovaná v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa štyri roky, vzťah k združeniu – člen Združenia, administratíva projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 6,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Nadežda Horváthová - člen Združenia - je navrhovaná v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa tri roky, vzťah k združeniu – člen Združenia, administratíva projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 6,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.
- **Elena Rajkóová - člen Združenia - je navrhovaný v rámci viacerých projektov**, vzdelanie stredoškolské, prax so zameraním na získanie skúseností v oblasti ochrany spotrebiteľa tri roky, vzťah k združeniu – člen Združenia, administratíva projektu, odmeňovanie za prevzatie a prípravu agendy súdnych sporov, výška odmeny max. 6,00 eur/h, ktorá bude z časti hradená z poskytnutej dotácie v prípade schválenia predkladaného projektu.

Príjem a evidencia spotrebiteľských podnetov:

- Mária Nagyová, Eva Ivaničová, Zuzana Baliaková

Spolupracujúci subjekt: **Občianske združenie Právna pomoc poškodeným, zast. JUDr. Ján Michňák**

Odborný dohľad: **JUDr. Jozef Dobrovič, Mgr. Igor Varga, Mgr. Peter Arendacky**

Rozpočet celkových nákladov na projekt

Predpokladaný rozpočet celkových nákladov pre rok 2018 Združenia AVES na projekt pre Nitriansky a Banskobystrický kraj, je **14 000,00 eur**.

Združenie AVES navrhuje financovať projekt z prostriedkov štátnej dotácie vo výške **12 500,00 eur**.

Združenie AVES bude predkladaný projekt financovať z vlastných zdrojov vo výške 1 500,00 eur.

Režijné náklady (ročné):

- nájom: 900,00 eur
- energie: 400,00 eur
- telekomunikačné služby: 200,00 eur
- Ekonomické a administratívne služby : 650,00 eur

- materiálové náklady: 400,00 eur
- cestovné náklady: 2 450,00 eur (na realizáciu projektu)

Náklady na hlavnú činnosť:

odmena pre poverenú fyzickú osobu

- Eva Stupavská, Ladislav Nagy, Mgr. Ľubica Sýkorová, Norbert Polakovič, Stanislav Kollár, Ing. Marian Baláži – max. 8,00€/hod.

odmena pre kontaktnú osobu

- Oľga Jančígová, Elena Rajkóová, Nadežda Horváthová – max. 6,00€/hod.

Predpokladané odmeny na hlavnú činnosť sú 7 500,00 eur

Výška vlastných zdrojov 1 500,00 eur, z ktorých budú hradené odmeny vo výške 500,00 eur a náklady na cestovné vo výške 1 000,00 eur.

Propagácia projektu, informovanie spotrebiteľov o projekte

V rámci pomoci spotrebiteľom Združenie AVES stavia na tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regióne, čo sa odzrkadľuje na záujme a spokojnosti spotrebiteľov o služby Združenia aj bez reklamy len na základe osobných odporúčaní. Táto najefektívnejšia propagácia v rámci projektu bude doplnená o článok o projekte na najsledovanejších sociálnych sieťach, a to na Fb stránke združenia – Združenie AVES a na web stránke združenia. Propagácia projektu bude podporovaná využívaním názvu a loga Združenie AVES, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu. Propagácia projektu bude podporovaná označením priestorov kontaktného miesta a osobnej prezentácie realizácie projektu.

Význam a prínos projektu

Vytvorenie priaznivejších podmienok pre spotrebiteľov v riešení spotrebiteľských sporov; zlepšenie podmienok na zabezpečenie vysokého stupňa ochrany spotrebiteľa, zvýšenie informovanosti, rast vedomostí spotrebiteľov, rozvoj spotrebiteľskej gramotnosti a zlepšenie zručností spotrebiteľov tak, aby sa z nich stali aktívni, sebavedomí a sebaistí spotrebiteľia.

Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity

Členovia Rady Združenia sa spotrebiteľskej problematike venujú dlhodobejšie. Až v roku 2016, keď nadobudli odborné skúsenosti, osvedčili si európske spotrebiteľské právo a osvedčili si prax v súdnych sporoch a mimosúdnych sporoch boli oslovení spotrebiteľmi, aby založili občianske združenie na ochranu spotrebiteľa. Samotné občianske združenie AVES vzniklo registráciou na MV SR dňa 01.04.2016 a nadviazalo na predchádzajúce aktivity zakladajúcich členov občianskeho združenia pod odborným dohľadom advokátov a právnikov. Úspechy Združenia vychádzajú najmä zo spokojnosti spotrebiteľov, ktorým Združenie a jeho členovia poskytli kvalifikované poradenstvo a kvalifikované zastúpenie v súdnych a mimosúdnych spotrebiteľských sporoch. Predkladaný projekt nadväzuje na predchádzajúce aktivity Združenia. Združenie zabezpečovalo financovanie jeho aktivít v minulosti na dobrovoľnej báze popri hlavnej pracovnej činnosti členov Združenia a z príspevkov niektorých spotrebiteľov, ktorí sa stali členmi Združenia. Vysoký stupeň ochrany spotrebiteľa na Slovensku však vyžaduje, že spotrebiteľskej politike je nevyhnutné venovať oveľa väčšiu pozornosť a je nevyhnutné, aby vznikali ďalšie združenia na ochranu spotrebiteľa, avšak na zabezpečenie vysokého stupňa ochrany spotrebiteľa s komplexnými službami je nevyhnutné, aby sa združenia a ich členovia venovali

spotrebiteľskej ochrane sústavne až na profesionálnej úrovni a nie len na báze mimopracovnej činnosti. K zabezpečeniu vysokého stupňa ochrany spotrebiteľa na Slovensku je preto nevyhnutná podpora združení zo strany štátu, a to najmä poskytovaním dotácií na financovanie nákladov združení. Spotrebiteľia sa na nás obracajú najčastejšie vtedy, keď sú voči ním už vedené súdne spory a exekúcie. Vo veľkej miere nás žiadajú o pomoc, keď dodávateľ začne mimosúdne vymáhanie, pri odpredaji pohľadávok, žiadajú nás o poradenstvo pred uzatvorením zmluvného vzťahu ako aj o analýzu spotrebiteľských zmlúv, ktoré uzavreli s dodávateľmi a predajcami a žiadajú nás o pomoc pri riešení reklamácií. Priemerné trvanie riešenia mimosúdnych sporov trvá dva a viac mesiacov, avšak súdne spory viac ako 6 mesiacov. Úspešnosť riešených prípadov je 90%.

V Bratislave dňa 29.01.2018

Združenie na ochranu práv občana – AVES
ZEP – Eva Stupavská