



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2022

Číslo zmluvy	67/2022 – 2060 – 3310 - 2
Program	Ochrana spotrebiteľa vo všetkých oblastiach spotrebiteľskej politiky
Cieľová skupina	Spotrebiteľia celej EÚ, súdy (sudcovia), advokátske kancelárie (advokáti), verejnoprávne, súkromné, lokálne, celoplošné, printové a audiovizuálne médiá, kontrolné inštitúcie, mestské a obecné úrady, úrady vyšších územných celkov, poštové úrady, okresné úrady, živnostenské úrady, inšpektoráty SOI, verejné inštitúcie, ministerstvá, orgány verejnej moci exekútori, obchodníci
Názov projektu	Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
Názov organizácie	Združenie na ochranu práv občana – AVES
Sídlo organizácie	Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava
IČO:	50 252 151

Zhrnutie výstupov projektu

Celková štatistika					
Prípady spolu	3 226	Otázky	2 390	Podnety	836
Ukončené	2 972	Ukončené	2 335	Ukončené	637
Neukončené	254	Neukončené	55	Neukončené	199
Spôsob prijatia					
E-mail	1 494	Webové sídlo	811	Telefonicky	914
Listinne	1	Osobne	6		
Forma riešenia					
Podnety spolu		Otázky		Podnety	
Poradenstvo	2 773	Poradenstvo	2 263	Poradenstvo	509
ARS	36	ARS	X	ARS	36
MRS	417	MRS	X	MRS	290
Spôsob vyriešenia podnetov					
Poskytnutá informácia	1 801	ARS - dohoda	X	Iný	
Dohoda	273	ARS - odloženie	8	súdne rozhodnutia	340
Dohoda nebola dosiahnutá	X	ARS - odmietnutie	2		
Odporúčané na súdne riešenie alebo ARS	689	ARS - stanovisko	9		
Zachránené prostriedky			3 112 298,70 Eur		

Miesto a čas realizácie projektu

- Čas realizácie projektu: 01. 01. 2022 - 31. 12. 2022
- Región: Slovenská republika
- Kancelária: Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

Spôsob realizácie projektu

- diaľkovou formou v kombinácii s osobným príjmom a vybavovaním spotrebiteľských otázok a podnetov

Príjem podnetov:

- E-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
- Web: www.zdruzenieaves.sk
- Tel.: +421 907 908 869
- Adresa: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava
- Kancelária: Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

Kontaktné miesta: *(diaľková forma v kombinácii s osobným príjmom a vybavovaním spotrebiteľských sporov)*

- Mliekarenská 725/8, Bratislava
- M. R. Štefánika 2, Nové Zámky
- Ulica P. Pazmáňa 51/19, Šaľa
- Mierová 12, Tornaľa
- Hurbanova 760/17, Nové Mesto nad Váhom

Členstvo v Komisii pre ochranu práv spotrebiteľa pri výbere Národnej rady Slovenskej republiky pre hospodárske záležitosti**V roku 2023 Združenie AVES plánuje stať sa členom**

- Európska poradná skupina BEUC / ECCG – CPAG
- Medzinárodná organizácia spotrebiteľských skupín - Consumers International
- ECDN - European Consumer Debt Network - sieť Európskeho spotrebiteľského dlhu

Aktivita 1:

Zastupovanie spotrebiteľov na základe plnej moci v súdnych sporoch na celom území Slovenskej republiky

- Poradenstvo, konzultácie, podrobná analýza, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie a podávanie odporov, vyjadrení, odvolaní, dovolaní, ústavných sťažností, žalôb, účasť na vytýčených pojednávaníach

Predmetom spotrebiteľských sporov sú najmä:

- Finančné produkty a služby (hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery a pôžičky, poisťné produkty)
- Exekúcie vedené na základe exekučných titulov, napríklad:
 - Platobné rozkazy
 - Rozhodcovské rozsudky
 - Rozsudky všeobecných súdov
- Internet a telekomunikácie (telefónne služby spojené s pevnou linkou, používanie internetu)
- Nekalé obchodné praktiky (nečestné cenové praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky)

Aktivita 2:

Alternatívne riešenie sporov (ARS)

- Spracovanie a analýza návrhov na ARS, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie dohody a odôvodneného stanoviska

Aktivita 3:

Mimosúdne riešenie sporov (MRS)

- Poradenstvo, konzultácie, podrobná analýza, vyhodnotenie prípadu, zastupovanie spotrebiteľa na základe plnej moci, vypracovanie dohody, urovanie sporu bez vypracovania dohody, a pod...

Aktivita 4:

- Ochrana práv **finančných** spotrebiteľov – právna ochrana proti porušovaniu spotrebiteľských práv najmä zo strany finančných inštitúcií

Aktivita 5:

- Reklamácie – vybavovanie reklamácií tovaru, služieb a pod..

Aktivita 6:

Analýza spotrebiteľských zmlúv, neprimeraných úrokov, sankčných úrokov a zmluvných pokút

Aktivita 7:

Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov, zvyšovanie finančnej gramotnosti, konkrétne

- plánovanie a hospodárenie s vlastnými financiami
- dosiahnutie rovnováhy medzi príjmom, úsporami a výdavkami
- tvorba rodinného rozpočtu
- väčšia finančná stabilita a finančná disciplína rodiny
- investičné rozhodnutia vo vzťahu k sporeniu na dôchodok a pri zväčšovaní finančného bohatstva
- zmysluplné zadlžovanie, lepšie pochopenie zložitých produktov a účelnejšie zváženie miery ich rizika
- vyhnúť sa finančným produktom a službám, ktoré spotrebiteľia nepotrebujú

- o prevencia pred zlými finančnými rozhodnutiami, s cieľom vyhnúť sa pasce chudoby

Vzdelávanie finančnej gramotnosti – cieľ vzdelávania:

- o Finančná zodpovednosť spotrebiteľov
- o Plánovanie, príjem a práca
- o Rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov
- o Úver a dlh
- o Sporenie a investovanie
- o Riadenie rizika a poistenie

V rámci vzdelávania spotrebiteľov Združenie AVES realizovalo v období od 01/ - 12/2022

- o 21 online školení, workshopov a webinárov
- o Pri vzdelávaní bolo použitých 14 propagačných materiálov, ktoré boli distribuované spotrebiteľom v počte 4300 kusov
- o Vzdelávania sa zúčastnilo 1 020 spotrebiteľov v rámci celej SR

Ďalšie aktivity:

- Analýza rozhodnutia Nórskej spotrebiteľskej agentúry – Misleading and illegal marketing of textile products (Zavádzajúci a nezákonný marketing textilných výrobkov). Spoločnosť International Wool Textile Organisation požiadala Združenie AVES o stanovisko, či rozhodnutie Nórskej spotrebiteľskej agentúry, že marketing environmentálnych výhod textilných výrobkov založených na priemyselnom nástroji Higg MSI, môže byť spotrebiteľmi ľahko považovaný za zavádzajúci. Tento nástroj vlastní a vyvíja organizácia Sustainable Apparel Coalition (SAC), ktorá chápe rozhodnutie Nórskej spotrebiteľskej agentúry tak, že nariadenia v nórskom zákone o marketingovej kontrole sú založené na harmonizovanej smernici EÚ, takže ich otázka pre našu organizáciu AVES znela, či by porušenie nórskeho zákona o marketingovej kontrole predstavovalo porušenie zákona na Slovensku. **Organizácia AVES dala stanovisko v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.**

Semináre a školenia:

- 10. 11. 2022 – Národná banka Slovenska – Odbor ochrany finančných spotrebiteľov – Banská bystrica
 - Oblasť: spotrebiteľské úvery a úvery na bývanie
 - Téma č. 1 - Posudzovanie schopnosti spotrebiteľa splácať úver
 - Téma č. 2 - Vymáhanie pohľadávok z úveru
 - Téma č. 3 - Následky porušenia povinností veriteľa EK - Fitness Check of EU consumer law on digital fairness
- 7.11.2022 - Survey questionnaire - PTD Study / National Competent Authorities: Regulatory and Enforcement

- 12. 10. 2022 - pracovné stretnutie
- EK - Práva spotrebiteľov – prispôsobenie mimosúdneho riešenia sporov digitálnym trhom
- 16. 6. 2022 - Česko-slovenský deň spolupráce
- 13. 6. 2022 - Brussels EISMEA.I.03.2/GI – online seminár
ADR Grants 2022 EUROPEAN INNOVATION COUNCIL AND SMES EXECUTIVE AGENCY (EISMEA)
Innovation Ecosystems, SMP/Entrepreneurship and Consumer, SMP/Internal Market and Consumers
- Európska komisia - mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov a cezhraničné presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa
- 2. 4. 2022 - Verejná konzultácia o preskúmaní smernice o balíkoch cestovných služieb
- 28. 3. 2022 - Národná správa o alternatívnom riešení sporov - dotazník EK
- 10. 2. 2022 - European Consumer Summit 2022 - 10 February 2022 / Strasbourg, France – European Media and Information Fund aimed at supporting fact-checking activities in Europe
- Združenie AVES pravidelne poskytuje spätné väzby na portáli Európskej komisii v spotrebiteľskej oblasti, pripomienky návrhy zákonov

Medzi aktivity Združenia AVES patria aj pravidelné školenia poverených osôb ARS a mediátorov. Každý mesiac (2 x v mesiaci) sa uskutočňujú školenia zamestnancov zastupujúcich spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych konaniach. Každý mesiac (1 x v mesiaci) realizujeme školenie poradcov (kontaktných osôb) a dobrovoľníkov.

Vyúčtovanie projektu

Odmeny a Prevádzková réžia

Rozpočtová položka	Počet mesiacov	Odmena/mesiac	Odmena z dotácie
Odmeny	12		13 630,00 Eur
Ekonomické služby	9	150,00 Eur	1 350,00 Eur
Administratívne služby	9	150,00 Eur	1 350,00 Eur
Nájom a energie	9		656,26 Eur
Telekomunikačné služby	5		194,40 Eur

Komentár:

Ekonomické služby – združenie vedie účtovníctvo tak, aby bolo možné jednoducho vyhľadať a priradiť účtovné prípady k poskytnutej dotácii. Účtovná evidencia predstavuje akúsi auditnú stopu a slúži na

účely kontroly použitia zdrojov z dotácie, t. j. na overenie, či výdavky boli vynaložené v súlade s účelom, na ktorý boli poskytnuté.

Administratívne služby – zabezpečujú spracovanie výkazov evidencie podnetov, ktorú spracúvajú na podklade jednotných formulárov vyhotovených poradcami a poverenými osobami (kontaktné osoby). Administratívne služby zabezpečujú celú agendu, ktorá spadá pod administráciu (napr. vyhotovenie zmlúv, spracovanie pošty, archivácia atď...). Administratívu projektu zabezpečujú Nadežda Horváthová, Martina Zelníková.

Nájom a energie / Bratislava – z poskytnutej dotácie združenie financuje len jedno (hlavné) kontaktné miesto v Bratislave. Ostatné kontaktné miesta hradia kontaktné osoby z vlastných prostriedkov. Nájom za kanceláriu sa uhrádza na základe nájomnej zmluvy.

Telekomunikačné služby – združenie z dotácie hradí minimálnu mesačnú čiastku z vystavenej faktúry za telekomunikačné služby. Zvyšnú sumu hradí združenie z vlastných prostriedkov.

Prehľad o čerpaní dotácie a spolufinancovanie k 31. 12. 2022

POLOŽKA	DOTÁCIA	ČERPANIE	ZOSTATOK	ZDRUŽENIE
Odmeny hlavná činnosť	13.630,00 EUR	13 630,00 EUR	0,00 EUR	107 824,00 EUR
Ekonomické služby	1.350,00 EUR	1 350,00 EUR	0,00 EUR	450,00 EUR
Administratívne služby	1.350,00 EUR	1 350,00 EUR	0,00 EUR	450,00 EUR
Nájom a energie Bratislava	656,26 EUR	656,26 EUR	0,00 EUR	145,97 EUR
Telekomunikačné služby	194,40 EUR	194,40 EUR	0,00 EUR	64,80 EUR
Spolu	17 180,66 EUR	17 180,66 Eur EUR	0,00 EUR	105 384,11 EUR

Poradcovia (kontaktné osoby) vykonávali dobrovoľnícku činnosť v rozsahu 60,00 %.

Propagácia a marketingové aktivity slúžia účelu, aby sa cieľové skupiny dozvedeli o existencii a realizácii projektu, a aby sme verejnosť informovali, že tento projekt je podporený dotáciou z Ministerstva hospodárstva SR. Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka www.zdruzenieaves.sk. Významné zvýšenie návštevnosti našej webovej stránky a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa nám toto predsavzatie podarilo splniť. Návštevnosť našich stránok a

profilov na sociálnych sieťach zvyšujú aj stále aktuálne rozhodnutia súdov, ktoré zverejňujeme v celom znení.

Cieľom ochrany spotrebiteľa je zabezpečiť, aby všetci spotrebiteľia v Únii bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, zdržiavajú sa alebo nakupujú, požívali vysokú spoločnú úroveň ochrany pred rizikami a hrozbami pre svoju bezpečnosť a hospodárske záujmy, a zvýšiť možnosti spotrebiteľov pri obrane vlastných záujmov. Zákon chráni spotrebiteľa a priznáva mu osobitnú ochranu, keďže zákonodarca predpokladá, že v porovnaní s predávajúcim má slabšie postavenie. Je to najmä kvôli tomu, že vo väčšine prípadov spotrebiteľ nedokáže aktívne chrániť svoje ekonomické záujmy. Vysokokvalifikovaná odbornosť realizačného tímu združenia je prezentovaná priamo spotrebiteľmi a medzi spotrebiteľmi, avšak aj zo štátnych a kontrolných inštitúcií sú spotrebiteľia presmerovaní na našu centrálu. Okrem priameho zastupovania spotrebiteľov na súdoch, aj samotní sudcovia priberajú do rôznych súdnych konaní Združenie AVES ako osobitný subjekt ktorý následne vystupuje na strane spotrebiteľa.

Cieľom vlastnej efektívnej informačnej a komunikačnej stratégie je predovšetkým zvýšenie informovanosti odbornej i laickej verejnosti o úlohách, činnostiach, opatreniach a práci združenia a jeho partnerov, a podpora nenásilnej formy zvyšovania spotrebiteľského povedomia obyvateľstva. Dlhodobým zámerom je posilnenie významu ochrany práv spotrebiteľov a začatie dialógu s verejnosťou, založeného na pravidelnej, otvorenej a transparentnej komunikácii. Dôležitým a nezanedbateľným doplnkom komunikácie sú publikačné aktivity. Plán hlavných úloh v oblasti informačnej a komunikačnej stratégie združenia vychádza z aktivít zameraných v jednotlivých mesiacoch na konkrétne cieľové skupiny spotrebiteľov a pokrýva prierezovo všetky činnosti, ktorým je potrebné v zvýšenej miere venovať pozornosť. Hlavným zámerom aktivity je poskytnúť informácie o projekte a možnostiach jeho využitia pre prijímateľov a širokú verejnosť. Táto aktivita prebieha aj v ďalšej fáze realizácie projektu.

V Bratislave, dňa 10. 01. 2022

Združenie na ochranu práv občana – AVES