

VÝROČNÁ SPRÁVA 2022

ZDRUŽENIE AVES

ZDRUŽENIE NA OCHRANU PRÁV OBČANA – AVES

IČO: 50 252 151

MV SR: č. VVS/1-900/90-48449

Sídlo: Jána Poničana 9, 841 08 Bratislava

www.zdruzenieaves.sk

zdruzenie.aves@centrum.sk



- ❑ Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch
- ❑ Alternatívne riešenie sporov – ARS
- ❑ Mimosúdne riešenie sporov – MRS
- ❑ Ochrana práv spotrebiteľov vo všetkých oblastiach spotrebiteľskej politiky
- ❑ Reklamácie
- ❑ Analýza spotrebiteľských zmlúv
- ❑ Vzdelávanie, informovanosť, osвета
- ❑ Zvyšovanie finančnej gramotnosti

O NÁS

PÔSOBNOSŤ ZDRUŽENIA:

- celé územie Slovenskej republiky a Európskej únie

ROZSAH ČINOSTI ZDRUŽENIA AVES:

- subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- ochrana práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov
- pomoc a poradenstvo pri presadzovaní porušených práv spotrebiteľov, ekonomických záujmov spotrebiteľov, prieskum a hodnotenie ich problémov a miery vymoženia porušených práv
- vzdelávanie a poskytovanie informácií laickej i odbornej verejnosti formou seminárov, workshopov a školení
- vydávanie manuálov, periodík a publikácií
- spolupráca s občianskymi združeniami, pôsobnosť ktorých je zameraná na ochranu spotrebiteľských práv a na ochranu základných ľudských práv
- spolupráca s orgánmi štátnej správy, mimovládnyimi organizáciami, fyzickými i právnickými osobami založenými vo väzbe na spotrebiteľské práva a základné ľudské práva

Sieť poradenských miest	
Bratislavský kraj	Bratislava, Skádkovičovo
Prešovský a Košický kraj	Lipany, Brezno, Tornaľa
Trenčiansky kraj	Nové Mesto nad Váhom, Považská Bystrica, Zvolen
Banskobystrický kraj	Zvolen, Brezno, Rimavská Sobota
Nitriansky Kraj	Šaľa, Nové Zámky
Žilinský kraj	Žilina, Považská Bystrica, Zvolen
Trnavský kraj	Sládkovičovo, Šaľa, Bratislava

PROJEKT

PORADENSTVO

A

MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Projekt bol podporený dotáciou zo štátneho rozpočtu vo výške **17 180,66 Eur**

Poskytovateľ dotácie: **Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky**

Zachránené prostriedky

3 112 298,70 Eur

Celková štatistika

Počet podnetov - spolu	3 226	Počet otázok	2 390	Počet podnetov na riešenie	836
Ukončené	2 972	Ukončené	2 335	Ukončené	637
Neukončené	254	Neukončené	55	Neukončené	199

Spôsob prijatia

E-mail	1 494	Osobne	6	Iný – webové sídlo	811
Listinne	1	Telefonicky	914		

Forma riešenia

Podnety - spolu		Otázky		Podnety na riešenie	
Poradenstvo	2 773	Poradenstvo	2 263	Poradenstvo	509
Mimosúdne riešenie sporu	417	Mimosúdne riešenie sporu	x	Mimosúdne riešenie sporu	290
ARS	36	ARS	x	ARS	36

Spôsob vyriešenia podnetov

Poskytnutá informácia	1 801	ARS - odloženie návrhu	8	Iný – súdne rozhodnutia	340
Dohoda	273	ARS - odmietnutie návrhu	2		
Odporúčané na súdne riešenie alebo inú formu riešenia	689	ARS - odôvodnené stanovisko	9		

PORADENSTVO A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEL'SKÝCH SPOROV

- Súdne konania
- Alternatívne riešenie sporov – ARS
- Mimosúdne riešenie sporov – MRS
- Mediácia
- Reklamácie
- Analýza
- Vzdelávanie

Účasť spotrebiteľov na realizácii programu spolu	2 861
EKO Spotrebiteľia	1 052
Semináre, workshopy, školenia, webináre	22
Účasť na podujatiach	1 720
Publikácie	16

ZELENÝ SPOTREBITEĽ

Program projektu

“zelená elektrina”

Aktivita 1: Zastupovanie spotrebiteľov na základe plnej moci v súdnych sporoch na celom území SR

- ☐ zahŕňa: poradenstvo, konzultácie, podrobná analýza, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie a podávanie odporov, vyjadrení, odvolaní, dovolaní, ústavných sťažností, žalôb, účasť na vytýčených pojednávaniach

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)

- ☐ zahŕňa: spracovanie a analýza návrhov na ARS, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie dohody a odôvodneného stanoviska

Aktivita 3: Mimosúdne riešenie sporov (MRS)

- ☐ aktivita 3 zahŕňa: 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

- ☐ aktivita 4 zahŕňa: právnu ochranu proti porušovaniu spotrebiteľských práv najmä zo strany finančných inštitúcií

Aktivita 5: Reklamácie

- ☐ aktivita 5 zahŕňa: vybavovanie reklamácií tovaru, služieb a pod..

Aktivita 6: Analýza

- ☐ aktivita 6 zahŕňa: analýzu spotrebiteľských zmlúv, neprimeraných úrokov, sankčných úrokov, zmluvných pokút a pod.

Aktivita 7: Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov a 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, prevencia pred zlými finančnými rozhodnutiami, s cieľom vyhnúť sa pasce chudoby

Cieľ vzdelávania:

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

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

- 21 online školení, workshopov a webinárov
- Bolo použitých 14 propagačných materiálov, ktoré boli distribuované spotrebiteľom v počte 4 300 kusov
- Zúčastnilo sa 2 861 spotrebiteľov v rámci celej SR

Vzdelávanie v oblasti finančnej gramotnosti je zamerané hlavne na zraniteľné skupiny spotrebiteľov, medzi ktoré patria najmä

- dôchodcovia
- zdravotne postihnutí
- rómovia
- mladí neskúsení spotrebiteľia

Odmeny a prevádzková réžia		
Rozpočtová položka	Počet mesiacov	Odmena z dotácie
Odmeny na hlavnú činnosť	12	13 630,00 Eur
Ekonomické služby	9	1 350,00 Eur
Administratívne služby	9	1 350,00 Eur
Spolu		16 330,00 Eur
Nájom a energie	9	656,26 Eur
Telekomunikačné služby	5	194,40 Eur
Spolu		850,66 Eur
Spolu	12	17 180,66 Eur

- ❑ Odmeny členov štatutárnych orgánov Združenia z dôvodu výkonu ich funkcie pre Združenie v sledovanom období boli z dotácie vo výške 16 330,00 Eur. Členom štatutárneho orgánu, ani členom dozorných orgánov neboli v roku 2022 poskytnuté žiadne pôžičky, záruky alebo iné formy zabezpečenia, ani finančné prostriedky alebo iné plnenia na súkromné účely členov.
- ❑ Náklady na prevádzkovú réžiu z dotácie boli vo výške 850,66 Eur.

FINANCOVANIE PROJEKTOV

Z dotácie poskytnutej Ministerstvom hospodárstva SR

- 17 180,66 Eur

Z darov a príspevkov

- 99 498,00 Eur

POUŽITIE FINANČNÝH PROSTRIEDKOV

- Dary a príspevky spotrebiteľom – 65 800,00 Eur
- Prevádzková réžia - 17 258.66 Eur

ZOSTATOK PRE ROK 2023

- 33 620,00 Eur

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.

V Bratislave, dňa 16. 01. 2023

