



VECNE VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU k 31. 12. 2023

PROJEKT	POSKYTOVANIE PORADENSTVA SPOTREBITEĽOM A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV
REGIÓN	<p>Slovenská republika</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bratislavský • Trnavský • Nitriansky • Trenčiansky • Žilinský • Banskobystrický • Prešovský • Košický <p>Európa - členské štáty EÚ</p>
ČAS REALIZÁCIE	01. 01. 2023 – 31. 12. 2023
REALIZÁCIA	Diaľková forma (<i>ciele Európskej komisie o digitálnej spoločnosti</i>)
REALIZAČNÝ TÍM	<p>ARS: Ján Michňák, Jarmila Fillová, Nadežda Hulínková</p> <p>Mediácia: Ján Michňák, Jarmila Fillová</p> <p>Súdne spory: Eva Stupavská, Marek Polák, Igor Kupčok, Matej Farkas, Ján Michňák, Ingrid Ďugová</p> <p>MRS: Stanislav Kollár, Veronika Bartová, Viera Rigová, Martina Zelníková, Nadežda Horváthová, Lucia Stupavská, Elena Rajkóová, Anna Stanová, Ivetta Štefíková, Judita Hornyák, Ľuboš Valient, Miroslav Ďug</p>
ČINNOSŤ	Verejno - prospešná

SPÔSOB PRIJATIA A VYBAVENIA PODNETOV	
E-mail	zdruzenie.aves@centrum.sk
Telefonicky	+ 421 907 908 869
Iný	www.zdruzenieaves.sk
Spolu prijatých podnetov a otázok k 31.12.2023	2 637
Spôsob vedenia a archivovania prípadov - ONLINE	Elektronický súdny spis – Ministerstvo spravodlivosti SR Evidencia podnetov – počítač, externý disk

KANCELÁRIE	
Centrálna kancelária	Mliekarenská 8, Bratislava
Kancelária pre Trnavský kraj	Ulica P. Pázmaňa 51/19, Šaľa
Kancelária pre Nitriansky kraj	M. R. Štefánika 69, Nové Zámky
Kancelária pre Trenčiansky kraj	Hurbanova 17, Nové Mesto nad Váhom
Kancelária pre Žilinský kraj	Dlhé Pole 191
Kancelária pre Banskobystrický kraj	Štúrova 19, Brezno
Kancelária pre Prešovský kraj	Janka Kráľa 12, Lipany
Kancelária pre Košický kraj	Mierová 12, Tornaľa

Kancelárie nie sú určené výlučne len pre daný región. Kancelárie prijímajú a vybavujú podnety a otázky ONLINE v rámci celej Slovenskej republiky a Európskej únie.

AKTIVITY	
Alternatívne riešenie sporov (ARS)	<p>Alternatívne riešenie sporov pre celé územie Slovenskej republiky a Európskej únie. Alternatívne riešenie sporov zahŕňa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ spracovanie a analýza návrhov na ARS ✓ vyhodnotenie prípadu ✓ vypracovanie dohody alebo odôvodneného stanoviska
Súdne spory	<p>Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch na celom území Slovenskej republiky a území Európskej únie. Zastupovanie spotrebiteľov prebieha na základe Splnomocnenia. Poradenstvo a právna pomoc pri zastupovaní spotrebiteľa pred súdmi v sebe zahŕňa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ poradenstvo, konzultácie, podrobnú analýzu, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie a podanie odporov, vyjadrenia, odvolania, dovolania, ústavné sťažnosti, žaloby, účasť na súdnych pojednaniach <p>Predmetom spotrebiteľských sporov sú najmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Finančné produkty a služby (<i>hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery a pôžičky, poisťné produkty</i>) ✓ Exekúcie vedené na základe exekučných titulov, napríklad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Platobné rozkazy, Rozsudky všeobecných súdov, Rozhodcovské rozsudky ✓ Internet a telekomunikácie (<i>telefónne služby spojené s pevnou linkou, používanie internetu</i>) ✓ Nekalé obchodné praktiky (<i>nečestné cenové praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky</i>)
Mimosúdne riešenie sporov (MRS)	<p>Mimosúdne riešenie sporov zahŕňa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ poradenstvo, konzultácie, podrobnú analýzu, vyhodnotenie prípadu, zastupovanie spotrebiteľa s obchodníkom, vypracovanie dohody, urovanie sporu bez vypracovania dohody, a pod...
Reklamácie	<p>Vybavovanie reklamácií tovaru, služieb a pod..</p>
Kontrola spotrebiteľských zmlúv	<p>Celková analýza spotrebiteľských zmlúv, zmluvných podmienok, neprimeraných úrokov, sankčných úrokov, zmluvných pokút, spôsob uzatvorenia zmluvy a pod..</p>
Ochrana spotrebiteľských práv	<p>Ochrana práv finančných spotrebiteľov poskytuje spotrebiteľom právnu ochranu proti porušovaniu spotrebiteľských práv</p>
Vzdelávanie a informovanosť	<p>Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov v sebe zahŕňa najmä zvyšovanie finančnej gramotnosti, konkrétne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

	Vzdelávanie finančnej gramotnosti – cieľ vzdelávania: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Finančná zodpovednosť spotrebiteľov ✓ Plánovanie, príjem a práca ✓ Rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov ✓ Úver a dlh ✓ Sporenie a investovanie ✓ Riadenie rizika a poistenie
--	--


Združenie AVES rieši spotrebiteľské spory vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa. Medzi aktivity patria aj pravidelné školenia poverených osôb ARS a mediátorov, zamestnancov zastupujúcich spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych konaniach, poradcov a dobrovoľníkov.

Plnenie ukazovateľov projektu

k 31. 12. 2023

Počet zapojených spotrebiteľov: 2 629										
Počet podnetov spolu	Cieľ:	2 360	Príjem:	2 637	Splnenie na:	111,74 %	Ukončené	2 507	Neukončené	130
Počet otázok	Cieľ:	1 860	Príjem:	1 873	Splnenie na:	100,70 %	Ukončené	1 818	Neukončené	55
Počet podnetov	Cieľ:	500	Príjem:	764	Splnenie na:	152,80 %	Ukončené	689	Neukončené	75
	Z toho na ARS:	25	Z toho ARS:	73	Splnenie na:	292,00 %	Ukončené		Neukončené	
Zachránené prostriedky	Cieľ:	500.000,00 Eur	Dosiahnutie:	3 586 702,30 Eur	Splnenie na:	717,34 %	x	x	x	x

Spôsob prijatia					
E-mail	1 361	Iný – web formulár	1 073	Telefonicky	202
Osobne	1	Listinne	0		

Forma riešenia prípadov					
Podnety spolu	Spolu 	Otázky		Podnety na riešenie	
Poradenstvo	2 288	Poradenstvo	1 795	Poradenstvo	493
Mimosúdne riešenie sporu	274	Mimosúdne riešenie sporu	x	Mimosúdne riešenie sporu	198
Alternatívne riešenie sporu	73	Alternatívne riešenie sporu	x	Alternatívne riešenie sporu	73
Mediácia	0	Mediácia	x	Mediácia	0

Spôsob vyriešenia prípadov			
Poskytnutá informácia	1 309	ARS - dohoda	15
Odporučené na súdne konanie alebo ARS	707	ARS – odloženie návrhu	19
Súdne rozhodnutia - Iné	146	ARS – odmietnutie návrhu	18
Dohoda	220	ARS – odôvodnené stanovisko	11
Ukončené spotrebiteľom	0		

Prehľad o čerpaní dotácie a spolufinancovanie realizácie projektu do 31. 12. 2023

POLOŽKA	DOTÁCIA	ČERPANIE	ZOSTATOK	ZDRUŽENIE AVES	DOBROVOLNÍCKA ČINNOSŤ
Odmeny - hlavná činnosť	9 900,00 Eur	9 900,00 Eur	0,00 Eur	21 685,50 Eur	138 535,50 Eur
Ekonomické služby	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur	1 750,00 Eur	1 750,00 Eur
Administratívne služby	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur	1 750,00 Eur	1 750,00 Eur
Nájom a energie - kancelárie	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur	5 760,00 Eur	0,00 Eur
Telekomunikačné služby	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur	4 130,00 Eur	4 130,00 Eur
SPOLU	9 900,00 Eur	9 900,00 Eur	0,00 Eur	35 075,50 Eur	146 165,50 Eur
Celkový rozpočet projektu: 181 241,00 Eur					
Podiel dotácii na realizácii projektu: 5,46 %		Podiel dobrovoľníckej činnosti na realizácii projektu: 80,65 %			

Cieľom ochrany spotrebiteľov je presadzovať záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľov. Európska únia prispieva k ochrane zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k presadzovaniu ich práva na informácie, vzdelávanie a organizovanie sa na účely ochrany ich záujmov. Jedným z cieľov Európskej únie je stať sa najkonkurencieschopnejšou a najvýkonnejšou ekonomikou na svete. Hlavnou výzvou je efektívne fungovanie jednotného trhu s takmer 450 miliónmi občanov. Jednotný trh únie nemôže zodpovedať len záujmom podnikateľských subjektov, ale musí mať na zreteli aj spotrebiteľa ako konečného odberateľa tovarov a služieb. Spotrebiteľ musí poznať svoje práva a musí si ich vedieť efektívne uplatňovať. Nemôže byť iba bábkou v rukách veľkých obchodných spoločností, cieľom ktorých je často maximálny zisk a minimálne náklady bez ohľadu na ekologické, zdravotné a etické dosahy svojej obchodnej politiky. Základným záujmom spotrebiteľov je dosiahnutie spravodlivého nákupu a získanie bezpečných a spoľahlivých výrobkov a služieb. Oblasť ochrany spotrebiteľa zahŕňa eticko-ekonomické otázky klamlivej reklamy, občianskoprávnej zodpovednosti výrobcu za výrobok, podomového predaja, spotrebiteľského úveru, organizovaného cestovania a zájazdov, všeobecnej bezpečnosti výrobkov, neprimeraných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, striedavého užívania nehnuteľností, zásielkového predaja a označovania výrobkov cenami.

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 AVES je prezentovaná priamo spotrebiteľmi a medzi spotrebiteľmi, avšak aj zo štátnych a kontrolných inštitúcií sú spotrebiteľia často presmerovaný na centrálu Združenia AVES. Z tohto dôvodu začlenenie oblasti ochrany zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa patrí medzi hlavné ciele spotrebiteľskej politiky Združenia AVES. Združenie AVES pomáha spotrebiteľom, ktorí čelia problémom s výrobkom alebo službou, pri podaní veci na súd alebo riešení problému mimosúdnou cestou.

Ochrana spotrebiteľa je organickou súčasťou spotrebiteľskej politiky, ktorá 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.

Hlavné ciele spotrebiteľskej politiky, ktoré Združenie AVES dlhodobo naplňa:

- informovať spotrebiteľa o tovaroch a službách tak, že jeho kúpne rozhodnutia prispievajú k fungovaniu konkurenčných trhov
- ochraňovať spotrebiteľa a pomáhať mu, aby sa chránil pred tými, ktorí majú moc svojvoľne mu škodiť.

Stratégia spotrebiteľskej politiky Združenia AVES:

- vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa, ktorá zahŕňa bezpečnosť spotrebných tovarov a služieb ako i ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov na úrovni jednotného trhu únie
- efektívne uplatňovanie pravidiel na ochranu spotrebiteľa, ktoré je postavené na účinnej spolupráci všetkých zainteresovaných orgánov na národnej, komunitárnej i medzinárodnej úrovni
- zapájanie spotrebiteľských organizácií do spotrebiteľskej politiky únie, ktoré dopĺňajú úlohu verejných orgánov pri vynucovaní a kontrole trhu a ktoré sú najbližšie k spotrebiteľovi, a ktoré okrem ochrany práv spotrebiteľa zabezpečujú i jeho informovanosť a výchovu

Cieľom projektu je sprístupniť kvalitné a dostupné poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských sporov, zvyšovanie právneho povedomia, zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov, informovanosti spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR, vrátane členských štátov EÚ. Výsledky projektu sú merateľné prostredníctvom zvolených merateľných ukazovateľov, ktoré sú podrobne špecifikované vyššie v tabuľkách.

Združenie AVES s veľkou členskou základňou patrí medzi najväčšie spotrebiteľské organizácie s najväčším počtom riešených prípadov. Aktivity združenia a výdavky na náklady združenia sú finančne podporované hlavne z členských príspevkov, darov od pravidelných podporovateľov a sympatizantov, ale aj anonymných prispievateľov, ako aj od

dobrovoľníkov. To umožňuje naplňovať ciele projektu. Tento projekt bol podporený aj štátnou dotáciou z dielne Ministerstva hospodárstva SR sumou 9 900,00 Eur, ktorá bola vyčlenená len na nepatrnú časť odmien poradcov. Čerpaná čiastka z dotácie 9 900,00 Eur bola použitá na čiastočné odmeny desiatich poradcov a odmeny ostatných pracovníkov boli vyplatené z prostriedkov združenia. Pracovníci združenia ako účastníci na projekte, však prispievajú na realizáciu projektu aj dobrovoľníckou činnosťou.

Profesionalita Združenia AVES, ale aj dobré pracovné podmienky, celkové priateľské prostredie a zaujímavá práca, láka stále viac a viac spotrebiteľov stať sa platnými členmi združenia alebo dobrovoľníkmi, a prispievať tak k ochrane spotrebiteľa.

Napriek veľkosti a počtu prípadov, Združenie AVES nie je spravodlivo a transparentne ohodnotený z dielne MH SR – odboru ochrany spotrebiteľa oproti menším združeniam s menším počtom pracovníkov a menším počtom riešených prípadov, ktoré boli podporené štátnou dotáciou na rok 2023 čiastkami nad 20 tisíc Eur.

Združenie AVES pri realizácii projektu spolupracuje s viacerými spotrebiteľskými organizáciami a občianskymi združeniami, ako

- ✓ Právna pomoc poškodeným
- ✓ OZ Nové Horehronie
- ✓ Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska
- ✓ Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa
- ✓ ZASTAVME ÚŽERU – OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa
- ✓ Združenie Brániť sa oplatí – BSO
- ✓ Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov

Na realizácii projektu sa podieľa aj viacero advokátov, [ktorí nie sú odmeňovaní z prostriedkov štátnej dotácie](#), a to:

- ✓ Advokátska kancelária JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o.
- ✓ JUDr. Jozef Dobrovič, advokát
- ✓ Mgr. Peter Arendacký, advokát

V rámci EÚ Združenie AVES nadväzuje kontakty so spotrebiteľskými organizáciami v Bulharsku, Chorvátsku a Španielsku, kde začínajú prebiehať rokovania o spolupráci v rámci EÚ pri riešení cezhraničných spotrebiteľských sporoch.

Združenie AVES sa pravidelne zúčastňuje školení ARS, ktoré organizuje Ministerstvo hospodárstva SR a Európske spotrebiteľské centrum, a školení, ktoré organizuje Národná banka Slovenska.

Propagácia a marketingové aktivity slúžia účelu, aby sa spotrebiteľia cieľových skupín dozvedeli o existencii a realizácii projektu, a aby bola verejnosť informovaná, že tento projekt je podporený dotáciou z Ministerstva hospodárstva SR. Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je web stránka www.zdruzenieaves.sk. Významné zvýšenie návštevnosti webovej stránky a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa všetky predsavzatia podarilo splniť a naďalej ostávajú prioritou aj pre rok 2024. **Návštevnosť web stránok a profilov na sociálnych sieťach zvyšujú aj stále aktuálne rozhodnutia súdov, ktoré sú zverejňované v celom znení.**

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 na konkrétne cieľové skupiny spotrebiteľov a pokrýva prierezovo všetky činnosti, ktorým je potrebné v zvýšenej miere venovať pozornosť. Hlavným zámerom aktivity bolo poskytnúť informácie o projekte a možnostiach jeho využitia pre prijímateľov a širokú verejnosť. Táto aktivita prebiehala v celej fáze realizácie projektu.

V Bratislave, dňa 10. januára 2024

Valné zhromaždenie ako najvyšší orgán

Predseda Valného zhromaždenia: Ingrid Lukáčová

Rada Združenia

Predseda Rady: Eva Stupavská

Združenie na ochranu práv občana – AVES

Oprávnená osoba podpisovať ZEP podpisom

Eva Stupavská, predseda Rady

Kontrolná komisia

Predseda komisie: Elena Rajkóová

Poradná komisia

Predseda komisie: Matej Farkas