

VÝROČNÁ SPRÁVA ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV

K 31. 12. 2023

ZDRUŽENIE NA OCHRANU PRÁV OBČANA – AVES

IČO: 50 252 151

MV SR: č. VVS/1-900/90-48449

Sídlo: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava

www.zdruzenieaves.sk

Subjekt ARS	Združenie na ochranu práv občana - AVES
Sídlo	Jána Poničana 9, 841 08 Bratislava - Devínska Nová Ves
IČO	50 252 151
MV SR č.	VVS/1-900/90-48449 dňa 01.04.2016
Právna forma	Združenie (zväz, spolok, spoločnosť, klub ai.)
Kontaktné centrum	Mliekarenská 725/8, Bratislava
Webové sídlo	http://www.zdruzenieaves.sk
E-mail	zdruzenie.aves@centrum.sk
Telefón	+ 421 907 908 869
Rozhodnutie MH SR	86718/2021-3310

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV - ARS

V súlade so znením Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo Združenie AVES rozhodnutím Ministerstva hospodárstva SR č. 86718/2021-3310 zo dňa 23. 07. 2021 schválené ako oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov (ARS). Dátumom zaradenia medzi subjekty ARS dňa 23. 07. 2021 subjekt ARS – Združenie AVES rieši alternatívne riešenie sporov.

ARS zabezpečujú poverené fyzické osoby Jarmila Fillová, Mgr. a Nadežda Hulínková, MVDr., zapísané v zozname MH SR na adrese: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/CvcPgSCF.pdf>, ktorých funkčné obdobie nie je obmedzené.

Subjekt ARS – Združenie AVES rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov v jazyku:

- slovenský jazyk
- český jazyk
- maďarský jazyk
- ruský jazyk
- anglický jazyk
- nemecký jazyk

Alternatívne riešenie sporu je bezodplatné a uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná. Alternatívne riešenie sporu je zamerané na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim a jeho cieľom je dosiahnutie uzatvorenia dohody o vyriešení spotrebiteľského sporu. Subjekt ARS je nezávislý a nestranný subjekt, ktorý vykonáva rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy alternatívneho riešenia sporov.

Postup a podmienky alternatívneho riešenia sporov sú zverejnené na webovej stránke Združenia AVES <https://www.zdruzenieaves.sk/alternativne-riesenie-sporov/>. Webová stránka je zriadená a je zabezpečená prevádzka a aktualizácia webového sídla v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Podľa § 10 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, Subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok každoročne do 31. marca; v poradí prvú výročnú správu zverejní do 31. marca kalendárneho roka nasledujúceho po roku, v ktorom bol zapísaný do zoznamu.

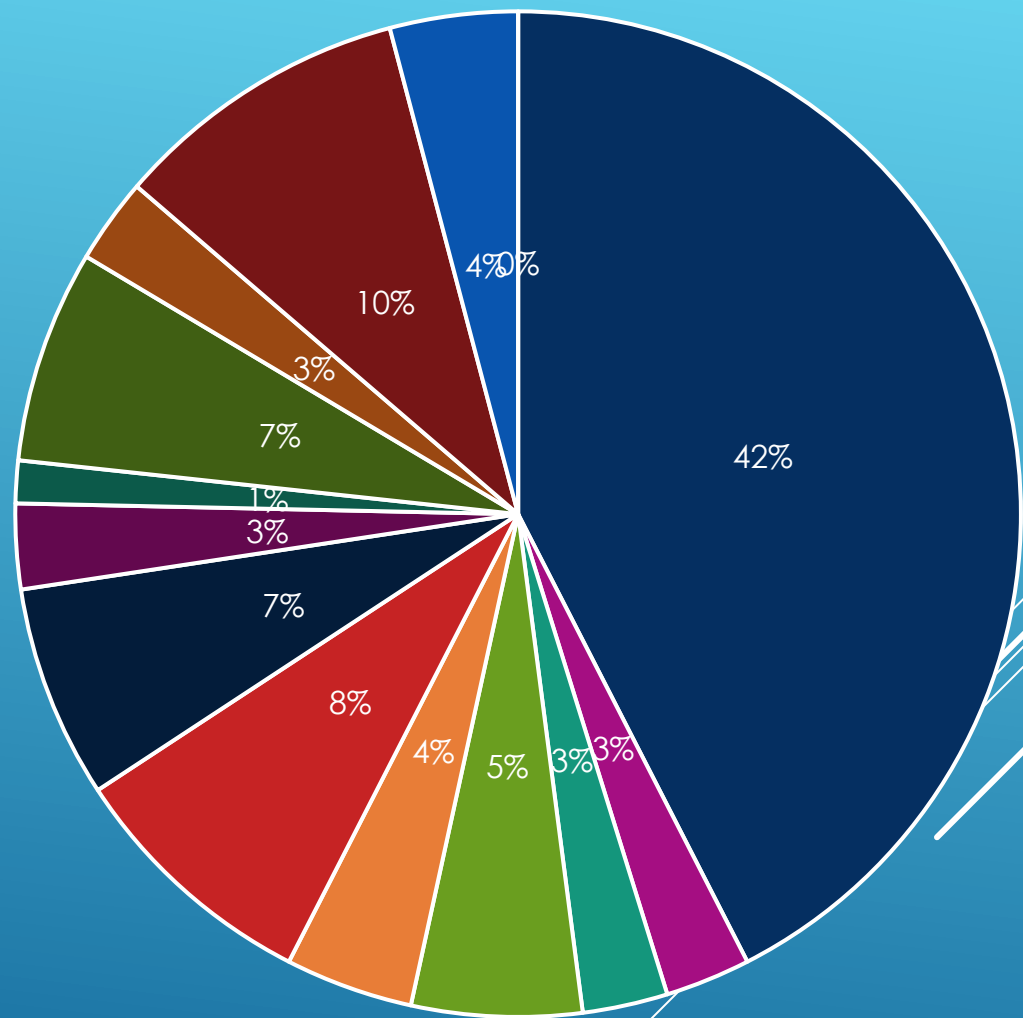
V roku 2023 subjekt ARS Združenie AVES prijal spolu 73 návrhov na ARS.

Spotrebitelia sa svojimi návrhmi domáhali najmä:

- Posúdenia spotrebiteľských zmlúv
- Predčasného zosplatnenia pohľadávok
- Postúpenia pohľadávok na inkasné spoločnosti
- Posúdenia poplatkov za poistenie schopnosti splácať úver
- Posúdenia bezúročnosti a bezpoplatkovosti spotrebiteľských úverov z dôvodu neskúmania bonity
- Posúdenia vecnej legitímácie veriteľa
- Posúdenia odkladu splátok počas pandémie COVID-19
- Vymáhanie premlčanej pohľadávky
- Reklamácií tovaru a služieb, ako
- Nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote
- Nevybavenie reklamácie v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa
- Zamietnutie reklamácie
- Neakceptovanie odstúpenia od zmluvy

ŠTATISTIKA

Odvetvie/katégoria	Počet prípadov	%
3d) Finančné služby – Úvery (okrem úverov na bývanie)	31	42
3b) Finančné služby – Neživotné poistenie	2	3
5a) Spotrebný tovar – Bytové zariadenia	2	3
5c) Spotrebný tovar – Domáce spotrebiče (veľké)	4	5
6d) Voľnočasové služby – Kultúrne podujatia	3	4
5k) Spotrebný tovar – Odevy a obuv	6	8
7j) Všeobecné spotrebiteľské služby – Stavebné práce, oprava, úprava a údržba stavieb	5	7
5e) Spotrebný tovar – Elektronika (IKT - informačno-komunikačná technológia)	2	3
4c) Poštové služby a elektronická komunikácia – Poštové a kuriérske služby	1	1
6g) Voľnočasové služby – Zájazdy, spojené služby cestovného ruchu	5	7
1e) Dopravné služby - Taxi	2	3
2d) Energie – Iné	7	10
6f) Voľnočasové služby – Služby spojené so športom a záľubami	3	4
5g) Spotrebný tovar – Knihy, časopisy, noviny, kancelárske potreby	0	0

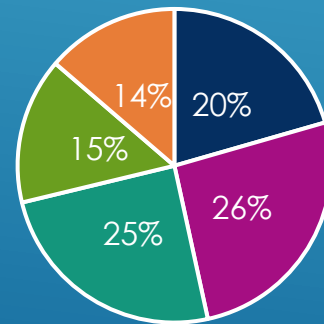


■ 3d) ■ 3b) ■ 5a) ■ 5c) ■ 6d) ■ 5k) ■ 7j)
■ 5e) ■ 4c) ■ 6g) ■ 1e) ■ 2d) ■ 6f) ■ 5g)

Spôsob vyriešenia sporov

Riešenie	Počet	Dôvod
ARS - dohoda	15	Urovnanie sporu
ARS – odloženie návrhu	19	Dohoda po oznámení o začatí ARS
ARS – odmietnutie návrhu	18	Nesúčinnosť
ARS – odôvodnené stanovisko	11	Odmietnutie dohody
Prenos	10	Štádium riešenia

Štaistika



- dohoda
- odloženie
- odmietnutie
- stanovisko
- prenos



Európska platforma na riešenie sporov online

Európska Únia - RSO – online platforma Európskej komisie

Európsku platformu na riešenie sporov online (RSO) poskytuje Európska komisia za účelom zvýšenia bezpečnosti a férovosti nakupovania online prostredníctvom prístupu ku kvalitným nástrojom na riešenie sporov. Ak sa spotrebiteľ nachádza v EÚ, Nórsku, na Islande alebo v Lichtenštajnsku, môže ju použiť na nájdenie najlepšieho riešenia svojho spotrebiteľského problému, na prediskutovanie riešenia svojho problému priamo s obchodníkom alebo sa dohodnúť na orgáne na riešenie sporov, ktorý sa bude jeho prípadom zaoberať. Platforma RSO nie je spojená so žiadnym obchodníkom. Platformu RSO môže používať vo všetkých jazykoch EÚ, v islandčine aj nórčine.

Viac na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Európska platforma na riešenie sporov online

A. Subjekt je príslušný na riešenie sporov v týchto sektoroch:

- Finančné služby
- Spotrebný tovar
- Vzdelávanie
- Energie
- Všeobecné spotrebiteľské služby
- Zdravotná starostlivosť
- Voľnočasové služby
- Poštové služby a elektronická komunikácia
- Dopravné služby

B. Subjekt je príslušný na riešenie sporov, ktoré začali

- spotrebiteľia proti obchodníkom (C2B)

C. Subjekt je príslušný na riešenie sporov proti obchodníkom so sídlom

- Slovensko

EURÓPSKA PLATFORMA NA RIEŠENIE SPOROV ONLINE - POSTUP

A. Poplatky

- Bez poplatkov

B. Jazyky

- angličtina
- čeština
- maďarčina
- nemčina
- slovenčina

C. Priemerná dĺžka postupu

- Priemerná dĺžka postupu je 90 počet dní

D. Priebeh postupu

- Postup sa vykonáva: písomne, ústne
- Subjekt nevyžaduje fyzickú prítomnosť účastníkov

E. Výsledok postupu

- Postup je záväzný pre spotrebiteľov aj obchodníkov

F. Dôvody odmietnutia

- Spotrebiteľ sa nepokúsil kontaktovať dotknutého obchodníka, aby sa snažil v prvom rade vyriešiť problém priamo s ním
- Spor je neopodstatnený alebo šikanózný
- Sťažnosť už posudzuje alebo predtým posudzoval iný subjekt riešenia sporov alebo súd
- Hodnota nároku je nižšia ako vopred určená peňažná prahová hodnota alebo ju prekračuje
- Spotrebiteľ nepodal sťažnosť subjektu riešenia sporov v rámci vopred určenej lehoty
- Riešením takejto sťažnosti by sa inak vážne narušilo účinné fungovanie subjektu riešenia sporov

V priemere trval proces alternatívneho riešenia sporu 70 dní.

Združenie AVES je zapísané v zozname subjektov RSO, ktorý vedie Európska komisia na svojej online platforme Európskej komisie. Prostredníctvom online platformy subjekt ARS Združenie AVES rieši aj cezhraničné spory v rámci celej Európskej únie.

V roku 2023 sa poverené fyzické osoby zúčastnili vzdelávania organizovaného MHSR.

Návrhy na zlepšenie systému ARS

Záväznosť odôvodneného stanoviska

Odôvodnené stanovisko možno napadnúť na súde v lehote do 2 mesiacov

