



**Správa o činnosti Zdrúženia na ochranu práv občana – AVES**  
**január, február, marec 2024**

Názov organizácie:	Zdrúženie na ochranu práv občana – AVES
Sídlo organizácie:	Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava
IČO:	50 252 151
Adresa na doručovanie:	Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09
Adresa elektronickej pošty:	<a href="mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk">zdruzenie.aves@centrum.sk</a>
Telefónne číslo:	+421 907 908 869
Webové sídlo:	<a href="http://www.zdruzenieaves.sk">www.zdruzenieaves.sk</a>
Reg. číslo:	MV SR - VVS/1-900/90-48449
Dátum registrácie:	01.04.2016

**Výsledky činnosti**

**január, február, marec 2024**

Kvalitné odborné poradenstvo, súdne a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov poskytovalo združenie spotrebiteľom aj v období január, február, marec 2024 na jedenástich kontaktných miestach v Bratislave pre Bratislavský kraj, v Lipanoch pre Prešovský kraj, v Zvolene a v Brezne pre Banskobystrický kraj, v Nových Zámkoch pre Nitriansky kraj, v Šali a v Sládkovičove pre Trnavský kraj, v Tornali pre Košický kraj, v Novom Meste nad Váhom pre Trenčiansky kraj, v Považskej Bystrici a v Dlhom Poli pre Žilinský kraj. Na kontaktných miestach pracuje 21 kvalifikovaných poradcov s dlhoročnými skúsenosťami z oblasti spotrebiteľského práva. Kontaktné miesta pracujú prioritne v online režime a po vzájomnej dohode medzi poradcom a spotrebiteľom aj v rámci osobného stretnutia. Zdrúženie prijíma podnety prevažne online prostredníctvom e-mailu, web stránky, telefonicky a poštou. Kvalitné poradenstvo a vymoženie spotrebiteľských práv sú dostupné spotrebiteľom v ôsmich samosprávnych krajoch Slovenska.

Poradca spracováva a vybavuje otázky a podnety od spotrebiteľov a triedi podnety na súdne a mimosúdne riešenie sporov. Po udelení plnej moci spotrebiteľom, združenie aktívne zastupuje spotrebiteľa v súdnom a mimosúdnom konaní. V rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, osoba poverená na ARS postupuje procesne podľa ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Informovanosť, vzdelávanie a zvyšovanie spotrebiteľskej gramotnosti spotrebiteľov preferuje združenie osobným kontaktom so spotrebiteľmi na rôznych akciách. Iba osobný kontakt zaručuje, že spotrebiteľ je vnímavý a začne sa o svoje spotrebiteľské práva zaujímať. Z dlhoročnej praxe združenie zistilo, že minimálne množstvo spotrebiteľov vyhľadáva články a informácie v oblasti spotrebiteľskej politiky. Z reakcií spotrebiteľov je zrejmé, že spotrebiteľia na prvom mieste vítajú osobné a online stretnutia, na ktorých z praktických ukážok z praxe získajú väčšiu informovanosť a vyššiu spotrebiteľskú gramotnosť, keďže

môžu klásť priamo aj otázky, ako by ich mali získavať z článkov a publikácií. Združenie reflektovalo na postoj spotrebiteľov a svoju činnosť v oblasti vzdelávania prispôbilo potrebám a požiadavkám spotrebiteľov.

### **Kvantitatívne výsledky alternatívneho riešenia sporov - ARS**

#### **január, február, marec 2024**

V období január, február, marec 2024 združenie prijalo na alternatívne riešenie sporov 27 návrhov - podnetov. Z roku 2023 bolo do roku 2024 presunutých 10 prípadov v štádiu riešenia, t.j. za január, február, marec 2024 bolo v štádiu riešenia spolu 37 návrhov - podnetov. V rámci riešenia ARS došlo:

- k dohode v 8 prípadoch
- k odloženiu návrhu v 11 prípadoch
- k odmietnutiu návrhu v 6 prípadoch
- k odôvodnenému stanovisku v 7 prípadoch

V štádiu riešenia zostáva 5 prípadov. V prevažnej väčšine ide o spory v oblasti dopravných služieb, energií, finančných služieb, poštových služieb, spotrebného tovaru a voľnočasových služieb.

### **Kvantitatívne výsledky súdneho riešenia sporov – zastupovanie na súdoch**

#### **január, február, marec 2024**

Z roku 2023 bolo do roku 2024 presunutých 73 súdnych sporov v štádiu riešenia. V období január, február, marec 2024 bolo prijatých 14 nových prípadov, t.j. za január, február, marec 2024 bolo v štádiu riešenia spolu 87 súdnych sporov. V rámci súdnych konaní boli v období január, február, marec 2024 súdmi Slovenskej republiky vydané 4 súdne rozhodnutia v prospech spotrebiteľov, ktoré nadobudli právoplatnosť, čím došlo k ukončeniu súdneho sporu. V štádiu riešenia zostáva 83 súdnych sporov. V prevažnej väčšine ide o spory v oblasti finančných služieb.

### **Kvantitatívne výsledky mimosúdneho riešenia sporov**

#### **január, február, marec 2024**

V období január, február, marec 2024 združenie prijalo na mimosúdne riešenie sporov 15 podnetov. Z roku 2023 bolo do roku 2024 presunutých 38 prípadov v štádiu riešenia, t.j. za január, február, marec 2024 bolo v štádiu riešenia spolu 53 návrhov - podnetov. V rámci mimosúdneho riešenia sporov došlo v období január, február, marec 2024:

- k dohode v 13 prípadoch
- k dohode nedošlo v 4 prípadoch, prípady boli presunuté do súdnej agendy

V štádiu riešenia zostáva 36 mimosúdnych sporov. V prevažnej väčšine ide o spory v oblasti dopravných služieb, energií, finančných služieb, poštových služieb, spotrebného tovaru a voľnočasových služieb.

### **Kvantitatívne výsledky vybavenia otázok**

#### **za január, február, marec 2024**

V období január, február, marec 2024 združenie prijalo na zodpovedanie 177 otázok. Z roku 2023 bolo do roku 2024 presunutých 78 nezodpovedaných otázok, t.j. za január, február, marec 2024 bolo v štádiu vybavenia spolu 255 otázok

- zodpovedané: 236
- nezodpovedané: 19

V štádiu vybavenia zostáva 19 otázok. V prevažnej väčšine ide o otázky v oblasti dopravných služieb, energií, finančných služieb, poštových služieb, spotrebného tovaru, voľnočasových služieb a analýzy spotrebiteľských zmlúv.

### **Kvantitatívne výsledky finančných prostriedkov v prospech spotrebiteľov**

#### **za január, február, marec 2024**

Objem finančných prostriedkov v prospech spotrebiteľov predstavuje sumu 70 628,64 Eur.

### **Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov a zvyšovanie finančnej gramotnosti**

#### **za január, február, marec 2024**

Cieľom vzdelávania je: Finančná zodpovednosť, Plánovanie, príjem a práca, Rozhodovanie a hospodárenie, Úver a dlh, Sporenie a investovanie, Riadenie rizika a poistenie.

V rámci vzdelávania spotrebiteľov sa v období január, február, marec 2024 realizovalo 8 školení, workshopov a webinárov. Bolo použitých 6 propagačných materiálov, ktoré boli distribuované spotrebiteľom v počte 910 kusov. Vzdelávania sa zúčastnilo 480 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 a spotrebiteľia ukrajinskej národnosti.

Témy vzdelávania boli zamerané na: 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 nepotrebnú, prevencia pred zlými finančnými rozhodnutiami s cieľom vyhnúť sa pasce chudoby. Pre spotrebiteľov prichádzajúcich z Ukrajiny bola pripravená téma, ako poňať európske spotrebiteľské právo a ako využiť ochranu spotrebiteľských práv pri zmluvných vzťahoch s obchodníkmi.

### **Vymožitelnosť práv spotrebiteľov**

Vymožitelnosť práv spotrebiteľov bola dosiahnutá najmä súdnymi rozhodnutiami, uzatvorenými dohodami s obchodníkmi na vrátenie kúpnej ceny tovaru, výmenu tovaru, zľavu z ceny, finančné úľavy a iné benefity pre spotrebiteľov. Vymožitelnosť práv spotrebiteľov posilní aj vymáhanie práv a odškodnenie pre skupiny poškodených spotrebiteľov v zmysle ustanovení zákona č. 261/2023 Z. z. o žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov.

**Združenie AVES svojimi aktivitami zvyšuje celkovú úroveň ochrany práv spotrebiteľov na Slovensku.**

### **Cieľové skupiny**

**Spotrebiteľia** - Združenie prijíma a rieši podnety spotrebiteľov zo všetkých regiónov Slovenska a zabezpečuje spotrebiteľom kvalifikované osoby na riešenie ich sporov. Učí spotrebiteľov rozhodovať sa zodpovedne a vedie spotrebiteľov k tomu, že zmluvy a všeobecné obchodné podmienky musia čítať. Učí spotrebiteľov ako rozoznať neprijateľné zmluvné podmienky a vedie ich k tomu, aby neprijateľné zmluvné podmienky u obchodníkov namietali a trvali na ich vyňatí zo zmluvných

podmienok, pretože sú v zmysle ustanovení § 52 a násl. Občianskeho zákonníka neplatné, a zhoršujú postavenie spotrebiteľa v zmluvnom vzťahu s obchodníkom. Učí spotrebiteľov ako rozoznať nekalé obchodné praktiky, ako nakupovať a ako aktívne presadzovať svoje práva a záujmy, a tým predchádzať možným sporom. Združenie asistuje spotrebiteľom pri uzatváraní zmlúv a v prípade už uzavretej zmluvy analyzuje zmluvné podmienky v zmluvách a vo VOP.

Združenie zvyšuje informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov aj tým, že učí spotrebiteľov čítať a chápať smernice EÚ a zákony SR, konkrétne: Občiansky zákonník, zákon č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch, zákon č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie, zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákon č. 527/2002 Z. z. o dobrovoľných dražbách, zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní, zákon č. 233/1995 Z. z. - Exekučný poriadok, zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách, zákon č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, zákon č. 160/2015 Z. z. - Civilný sporový poriadok, zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu, Smernice EÚ v oblasti spotrebiteľskej politiky, a ďalších zákonoch týkajúcich sa spotrebiteľskej politiky.

Združenie posilňuje postavenie spotrebiteľov tým, že ich učí spoznávať a aplikovať právne riešenia v praxi. Motivuje spotrebiteľov, aby viac využívali mimosúdne riešenie sporov, najmä však alternatívne riešenie sporov – ARS. Učí spotrebiteľov vnímať príklady zo zahraničia a zavádzať nové praktiky aj na Slovensku. Združenie celkovo zvyšuje celospoločenskú dôveru vo vymožitelnosť spotrebiteľského práva na Slovensku.

**Obchodníci** – Cieľom je meniť vnímanie obchodníkov vo vzťahu k ochrane spotrebiteľa. Zlepšiť ich vzťahy so spotrebiteľmi, podnecovať obchodníkov, aby skvalitňovali svoje produkty, znižovali klamlivé reklamné spoty, zdržali sa nekalých obchodných praktík, nepožívali neprijateľné zmluvné podmienky, striktno dodržiavali zákonné ustanovenia, čím môžu predchádzať možným sporom. viesť obchodníkov k tomu, aby aj oni využívali mimosúdne riešenie sporov, najmä ARS, čo môže ušetriť značnú časť ich finančných prostriedkov.

**Odborná verejnosť** – Dávať do povedomia odbornej verejnosti vadné tovary a služby, nekalé obchodné praktiky, otvárať kontroverzné témy a viesť diskusiu o problémoch ochrany spotrebiteľa najmä z oblasti finančných služieb, energetiky, telekomunikácií, digitálneho prostredia, cestovného ruchu, atď.. Upozorňovať na nepoctivých obchodníkov a ich vadné produkty, dávať do pozornosti praktické príklady zo zahraničia. Upozorňovať na problémové miesta v legislatíve a navrhovať možné systémové riešenia, napr.: zneužívanie silnejšieho postavenia obchodníka voči spotrebiteľovi, posilnenie ochrany zraniteľných skupín spotrebiteľov vo všetkých oblastiach spotrebiteľskej politiky, ochrana spotrebiteľa v digitálnom prostredí s dôrazom na ochranu osobných údajov, dvojité kvalita potravín, vysoké ceny produktov oproti iným členským štátom, diskriminácia spotrebiteľov, nejasné, neurčité a nezrozumiteľné (zavádzajúce) formulárové zmluvy, obchodné podmienky a všeobecné obchodné podmienky. viesť diskusie v oblasti kolektívneho vymáhania spotrebiteľských práv a implementácia smernice o žalobách v zastúpení.

Združenie AVES spolu s partnermi Právna pomoc poškodeným, OZ Nové Horehronie, Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa, ZASTAVME ÚŽERU - OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa, vrátane zastrešujúcej spotrebiteľskej organizácie ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR, patria do skupiny profesionálnych spotrebiteľských organizácií.

**Svojimi preukázateľne kvantitatívnymi výsledkami sú najväčšie, najúspešnejšie a najznámejšie spotrebiteľské organizácie na Slovensku.**

Združenie AVES v rámci svojich aktivít neustále skvalitňuje a rozširuje svoje služby poskytované v rámci poradenstva, súdneho a mimosúdneho riešenia sporov, vrátane alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

V Bratislave, dňa 16. apríla 2024

Združenie na ochranu práv občana – AVES  
v zastúpení  
Eva Stupavská, predsedá