



Správa o činnosti Zdrúženia na ochranu práv občana – AVES za posledných 12 mesiacov

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:	zdruzenie.aves@centrum.sk
Telefónne číslo:	+421907908869
Webové sídlo:	www.zdruzenieaves.sk
Reg. číslo:	MV SR - VVS/1-900/90-48449
Dátum registrácie:	01.04.2016

Zdrúženie na ochranu práv občana – AVES (ďalej len „zdrúženie“) je spotrebiteľská organizácia s celoslovenskou pôsobnosťou, ktorej prioritou je poskytovanie bezplatného poradenstva, alternatívne riešenie sporov, riešenie súdnych a mimosúdnych sporov vo všetkých krajoch SR a zvyšovanie spotrebiteľskej gramotnosti spotrebiteľov. Zdrúženie vybavuje podnety nielen slovenských spotrebiteľov ale aj zahraničných spotrebiteľov.

Zdrúženie spolupracuje so spotrebiteľskými organizáciami: Právna pomoc poškodeným, OZ Nové Horehronie, Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa, ZASTAVME ÚŽERU - OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa, a je členom zastrešujúcej spotrebiteľskej organizácie ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR. V rámci ochrany spotrebiteľských práv zraniteľných spotrebiteľov zdrúženie spolupracuje s komunitnými centrami zameranými na rómsku komunitu a seniorov.

Zdrúženie tiež spolupracuje s kontrolnými inštitúciami SOI, regulačnými orgánmi ÚRSO, NBS, orgánmi verejnej správy MH SR, MS SR, MF SR, MD SR, MCRaŠ SR, MIRRI SR, MK SR, MPSVR SR, MŠVVaM SR, MZ SR, MŽPaRR SR, Štátnou veterinárnou a potravinovou správou, Úradom verejného zdravotníctva, mestskými, obecnými úradmi a vyššími územnými celkami, sudcami, súdnymi exekútormi, advokátmi, bankami, poisťovňami, operátormi, rozhodcami rozhodcovských súdov, atď.

Kontaktné centrá sú k dispozícii spotrebiteľom už osem rokov a za tú dobu zdrúženie vyriešilo 16186 spotrebiteľských prípadov a sporov, ktorých výsledkom je značný objem finančných prostriedkov v prospech spotrebiteľov vo výške 16.294.024,55 Eur. Informácie a poradenstvo spotrebiteľom zdrúženie poskytuje aj prostredníctvom web stránky, facebooku, instagramu ako aj newsletteru.

Činnosť združenia je zameraná aj na organizovanie workshopov a školení pre spotrebiteľov. Pre poradcov a realizátorov spotrebiteľského práva organizuje združenie kurzy. Aktívne participuje na príprave legislatívy, ktorá sa týka rôznych oblastí spotrebiteľského práva, prijímaných na európskej i národnej úrovni. Združenie svoje aktivity cieli aj na kolektívne žaloby, udržateľnú spotrebu a digitalizáciu.

V súčasnosti patria medzi zraniteľnú skupinu spotrebiteľov aj spotrebiteľia z tretích krajín, najmä spotrebiteľia z Ukrajiny. V rámci ochrany ich spotrebiteľských práv v členských štátoch EÚ združenie nadviazalo spoluprácu s komunitnými centrami zameranými na pomoc ľuďom z tretích krajín.

Združenie prezentuje svoju činnosť a poznatky na národnej, regionálnej a celoeurópskej úrovni. V rámci projektu ADR-The way forward, podporeného európskou inštitúciou EISMEA, združenie spolupracuje so združeniami z členských krajín EÚ – Česká republika, Poľsko, Maďarsko, Chorvátsko, Španielsko a Bulharsko. Združenia si navzájom vymieňajú vedomosti a osvedčené postupy v rámci ochrany spotrebiteľských práv.

Združenie rieši aj cezhraničné spory prostredníctvom platformy Riešenie sporov online (Platforma RSO), ktorá predstavuje jednotný bod, kde spotrebiteľia a obchodníci z EÚ môžu urovnávať spory pri domácich i cezhraničných nákupoch cez internet. Platforma prináša spotrebiteľom aj obchodníkom jednoduché, rýchle a hlavné lacné riešenie sporov vzniknutých pri nakupovaní online.

Združenie AVES je na Slovensku najväčšou spotrebiteľskou organizáciou. Poskytuje služby vo všetkých samosprávach, má najväčší počet kontaktných miest, má najväčší počet poradcov a najväčšiu členskú základňu. Združenie v rámci účtovného roka prijme a vyrieši najväčší počet spotrebiteľských podnetov, ktorých výsledkom je najväčší objem finančných prostriedkov v prospech spotrebiteľov. Spotrebiteľom poskytuje komplexné poradenstvo, vrátane zastupovania spotrebiteľov na súdoch všetkých inšancií.

Výsledky činnosti za posledných 12 mesiacov – rok 2023

Kvalitné, odborné poradenstvo, súdne a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov poskytuje združenie spotrebiteľom už osem rokov na jedenástich kontaktných miestach v Bratislave pre Bratislavský kraj, v Lipanoch pre Prešovský kraj, vo 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. Združenie prijíma podnety prevažne online prostredníctvom e-mailu web stránky a telefonicky, ojedinele poštou. Kvalitné poradenstvo a vymożenie 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 za rok 2023

Za rok 2023 združenie prijalo na alternatívne riešenie sporov 73 návrhov - podnetov. V rámci riešenia ARS došlo:

- k dohode v 15 prípadoch
- k odloženiu návrhu v 19 prípadoch
- k odmietnutiu návrhu v 18 prípadoch
- k odôvodnenému stanovisku v 11 prípadoch

Do roku 2024 bolo presunutých 10 prípadov v štádiu riešenia

Kvantitatívne výsledky súdneho riešenia sporov – zastupovanie na súdoch za rok 2023

Za rok 2023 združenie prijalo na zastupovanie spotrebiteľov v súdnych konaniach 219 prípadov. V prevažnej väčšine išlo o podnety v oblasti finančného spotrebiteľského sporu s bankovými a nebankovými inštitúciami. V rámci súdnych konaní bolo súdmi Slovenskej republiky vydaných 146 súdnych rozhodnutí v prospech spotrebiteľov. Do roku 2024 bolo presunutých 73 súdnych sporov v štádiu riešenia.

Kvantitatívne výsledky mimosúdneho riešenia sporov za rok 2023

Za rok 2023 združenie prijalo na mimosúdne riešenie sporov 274 podnetov. V rámci mimosúdneho riešenia sporov došlo:

- k dohode v 220 prípadoch
- k dohode nedošlo v 16 prípadoch, prípady boli presunuté do súdnej agendy

Do roku 2024 bolo presunutých 38 prípadov v štádiu riešenia

Kvantitatívne výsledky vybavenia otázok za rok 2023

Za rok 2023 združenie prijalo 1 873 otázok zo všetkých oblastí spotrebiteľského práva, z ktorých bolo zodpovedaných 1 795 a 78 nezodpovedaných otázok bolo presunutých do roku 2024.

Kvantitatívne výsledky finančných prostriedkov v prospech spotrebiteľov za rok 2023

Objem finančných prostriedkov v prospech spotrebiteľov predstavuje za rok 2023 sumu 3 586 702,30 Eur.

Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov a zvyšovanie finančnej gramotnosti

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 realizovalo 21 školení, workshopov a webinárov. Bolo použitých 14 propagačných materiálov, ktoré boli distribuované spotrebiteľom v počte 4 300 kusov. Vzdelávania sa zúčastnilo 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 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, zmysuplné 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.

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 pomáha zvyšovať 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, nepoživali neprijateľné zmluvné podmienky, striktné 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 SPOTREBITELOV 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 15. januára 2024

Združenie na ochranu práv občana – AVES

v zastúpení

Eva Stupavská, predseda