

VÝROČNÁ SPRÁVA

2024

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Združenie na ochranu práv občana – AVES

spotrebiteľská organizácia na ochranu spotrebiteľa





Združenie na ochranu práv občana – AVES je spotrebiteľská organizácia zameraná na ochranu spotrebiteľa, ktorá bola založená 01.04.2016. 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.

Subjekt ARS rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov v jazyku:

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

ARS zabezpečujú poverené fyzické osoby, ktorých funkčné obdobie nie je obmedzené

- JUDr. Ján Michňák
- Mgr. Jarmila Fillová
- MVDr. Nadežda Hulínková

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-rieseniesporov/>. Webová stránka je zriadená, a je zabezpečená prevádzka a aktualizácia webového sídla v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.



V zmysle 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 2024 sme sa sústredili na zlepšenie procesov alternatívneho riešenia sporov (ARS) medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi. Tento dokument je prehľadom našich úspechov, výziev a budúcich cieľov v oblasti ARS.

Aktivity v roku 2024

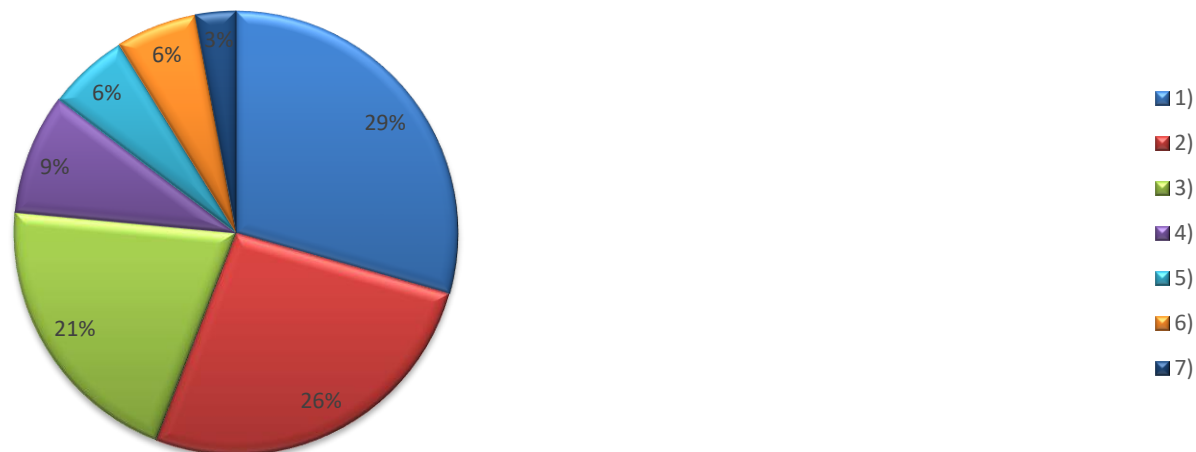
- Prijali sme 34 návrhov na ARS
- Poskytli sme školenia pre spotrebiteľov o ARS procesoch a ich výhodách.
- Vypracovali sme informačné materiály a publikácie na podporu povedomia o ARS.

Spotrebiteľia 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

Štatistiky za rok 2024

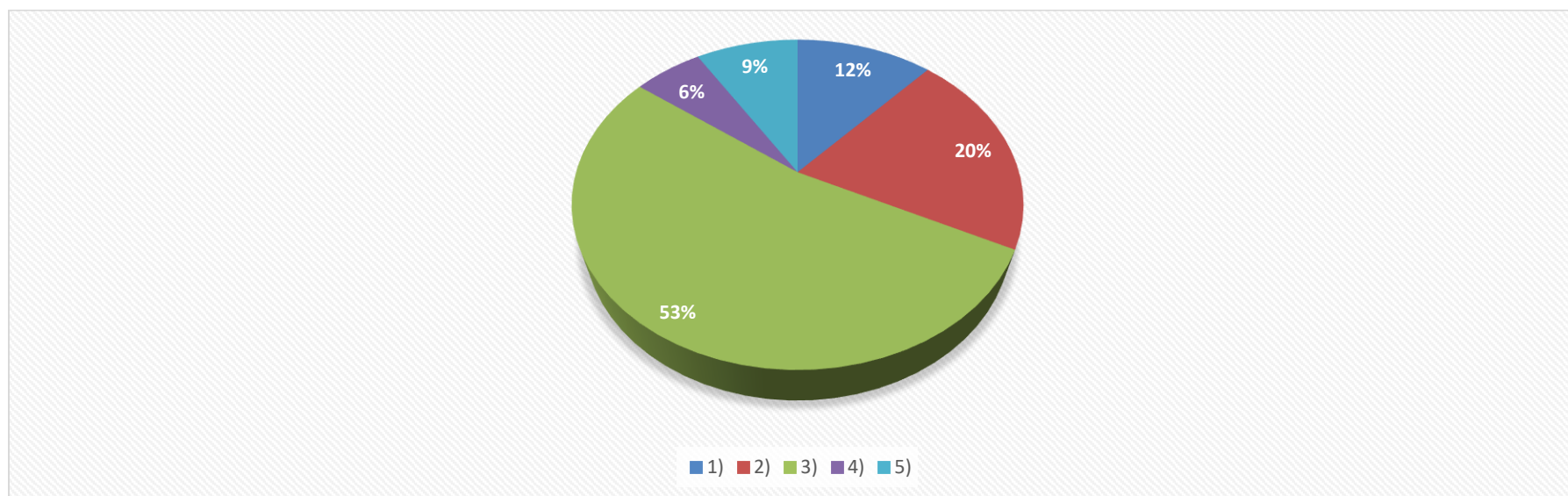
- Počet prijatých návrhov: 34
- Priemerná doba riešenia sporu: 70 dní



Odvetvie/kategória	Počet prípadov	%	Odvetvie/kategória	Počet prípadov	%
1/ Finančné služby – Úvery a pôžičky	10	29%	5/ Stavebné práce	2	6%
2/ Finančné služby – Úvery na bývanie	9	26%	6/ Zájazdy, spojené služby cestovného ruchu	2	6%
3/ Finančné služby – Neživotné poistenie	7	21%	7/ Energie	1	3%
4/ Spotrebný tovar – Bytové zariadenia	3	9%			

Spôsob vyriešenia sporov

Riešenie	Počet	Dôvod	%
1) ARS – dohoda	4	1) Urovnanie dohodou	12%
2) ARS – odloženie návrhu	7	2) Dohoda po oznámení o začatí ARS	20%
3) ARS – odmietnutie návrhu	18	3) Nesúčinnosť, nesplnené podmienky ARS	53%
4) ARS – odôvodnené stanovisko	2	4) Neprijatie návrhu na dohodu	6%
5) Prenos	3	5) Štádium riešenia	9%





EURÓPSKA PLATFORMA NA RIEŠENIE SPOROV ONLINE

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 nórcine. Online platforma RSO v júli 2025 bude zrušená.

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

POSTUP

- 1) Poplatky Bez poplatkov



- 2) Jazyky angličtina čeština maďarčina nemčina slovenčina
- 3) Priemerná dĺžka postupu 75 dní
- 4) Priebeh postupu Postup sa vykonáva: písomne, ústne Subjekt nevyžaduje fyzickú prítomnosť účastníkov
- 5) Výsledok postupu Postup je záväzný pre spotrebiteľov aj obchodníkov
- 6) Dôvody odmietnutia Spotrebiteľ sa nepokusil 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

Výzvy a budúce ciele

V roku 2024 sme čelili mnohým výzvam, ako napríklad nízke povedomie o ARS procesoch medzi spotrebiteľmi a nedostatočné financovanie našich aktivít. Naším cieľom v nasledujúcom roku je zvýšiť povedomie o ARS prostredníctvom rozsiahlejších kampaní, získať ďalšie finančné prostriedky a rozšíriť naše služby do ďalších regiónov. Rok 2024 bol pre nás významným obdobím v oblasti alternatívneho riešenia sporov. Vďaka našim aktivitám sme prispeli k zlepšeniu ochrany spotrebiteľov a k efektívnemu riešeniu sporov. Pokračujeme v našom úsilí zlepšovať ARS procesy a poskytovať kvalitné služby spotrebiteľom po celom Slovensku.

Návrhy na zlepšenie systému ARS

Alternatívne riešenie sporov

Zvýšenie povedomia o ARS - Jednou z hlavných výziev, ktorým sme čelili v roku 2024, bolo nízke povedomie o procesoch alternatívneho riešenia sporov (ARS) medzi spotrebiteľmi. Efektívnym spôsobom, ako tento problém prekonať, by bolo spustenie rozsiahlych informačných kampaní. Tieto kampane by mali zahŕňať:

- ✓ Využitie sociálnych médií na šírenie informácií o mediácii a iných formách ARS.
- ✓ Organizovanie verejných podujatí, seminárov a workshopov, kde by sa spotrebiteľia mohli dozvedieť viac o výhodách a procese ARS.
- ✓ Rozšírenie spolupráce s miestnymi samosprávami a neziskovými organizáciami, aby sa informácie dostali do rôznych regiónov.

Financovanie - Nedostatočné financovanie našich aktivít je ďalším významným problémom, ktorý ovplyvňuje kvalitu a rozsah poskytovaných služieb. Na zlepšenie tejto situácie navrhujeme:

- ✓ Podanie žiadostí o granty a finančné príspevky na národnej a európskej úrovni.



- ✓ Vytvorenie fundraisingových kampaní s cieľom získať prostriedky od súkromných spoločností a verejnosti.
- ✓ Posilnenie spolupráce s vládnyimi organizáciami, ktoré by mohli poskytnúť finančnú podporu.

Rozšírenie služieb - Aby sme mohli poskytovať kvalitné služby spotrebiteľom po celom Slovensku, je potrebné rozšíriť naše služby do ďalších regiónov. Tento cieľ môžeme dosiahnuť prostredníctvom:

- ✓ Zriadenia nových kontaktných miest v menej dostupných oblastiach.
- ✓ Náboru a vyškolenia nových poverených fyzických osôb, ktorí budú schopní riešiť spory lokálne.
- ✓ Implementácie online riešení, ktoré umožnia spotrebiteľom riešiť svoje spory pohodlne z domova.

Edukačné aktivity - Vzdelávanie spotrebiteľov a podnikateľov o procese ARS je kľúčové pre úspešnosť celého systému. Preto odporúčame:

- ✓ Vypracovanie a distribúciu informačných materiálov, ktoré vysvetlia výhody a postupy ARS.
- ✓ Organizovanie školení a kurzov pre podnikateľov, aby lepšie porozumeli ARS a vedeli ho efektívne využívať.
- ✓ Spoluprácu s vysokými školami a univerzitami pri výučbe ARS ako súčasť právnického a ekonomického vzdelávania.

Zlepšenie technickej infraštruktúry - Technická infraštruktúra hrá dôležitú úlohu v efektívnom fungovaní ARS. Preto je potrebné:

- ✓ Investovať do modernizácie softvérových a hardvérových riešení, ktoré podpora rýchlu a bezpečnú komunikáciu medzi stranami.
- ✓ Vytvorenie centralizovaného systému na sledovanie a dokumentovanie priebehu jednotlivých sporov.
- ✓ Zapojenie digitálnych nástrojov, ktoré uľahčia proces mediácie a umožnia spotrebiteľom prístup k službám ARS online.

Implementáciou týchto návrhov môžeme výrazne zlepšiť efektívnosť a dostupnosť systému alternatívneho riešenia sporov na Slovensku. Naším cieľom je neustále pracovať na zvyšovaní kvality našich služieb a poskytovať spotrebiteľom efektívne a spravodlivé riešenie ich sporov.

Ďakujeme všetkým, ktorí sa podieľali na realizácii týchto plánov a podporujú naše úsilie. Vaša spolupráca a angažovanosť sú neoceniteľné. Spoločne dokážeme vytvárať lepšiu budúcnosť pre naše regióny a celú spoločnosť.

Výročnú správu vypracovala dňa 03.03.2025

Ingrid Ďugová - ekonomický úsek

Nadežda Horváthová – administratívny úsek

Ďugová

Horváthová