

VÝROČNÁ SPRÁVA

2025

Združenie na ochranu práv občana – AVES
spotrebiteľská organizácia na ochranu spotrebiteľa

"Ochrana spotrebiteľa nie je nákladom, ale investíciou do stability trhu, sociálnej súdržnosti a dôvery v právny štát."



Združenie AVES
finančný spotrebiteľ, reklamácie, ARS a všetko čo k tomu patrí

Reklamácie & Sťažnosti!
Stážnosť

Spotrebiteľské poradenstvo

Alternatívne riešenie sporov
ARS
Mimosúdne konanie

Úvery

Poistenie

Investície

Práva spotrebiteľa

Chránime Vaše práva!

OBSAH

1. Príhovor predsedu Rady
2. O nás
3. Poslanie, vízia a hodnoty
4. Prehľad činnosti v roku 2025
5. Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov
6. Projekt PSNZ – výsledky a finančný dopad
7. Vzdelávanie a zvyšovanie povedomia
8. Digitálna transformácia a budovanie ADR infraštruktúry
9. Zapojenie komunity
10. Výkonnostné ukazovatele 2025
11. Strategický a spoločenský význam
12. Financovanie a hospodárenie
13. Záver

Vážení partneri, zástupcovia verejnej správy, podporovatelia a spotrebiteľia,

rok 2025 bol pre Združenie AVES obdobím výrazného posilnenia odborného postavenia, rozšírenia pôsobnosti a systematického budovania infraštruktúry ochrany spotrebiteľa na Slovensku.

V prostredí rastúcej ekonomickej neistoty, digitalizácie finančných služieb a zvyšujúcej sa miery zadlženosti obyvateľstva sme sa zamerali na to, aby ochrana spotrebiteľa nebola len deklarovaným právom, ale reálne dostupnou službou.

V roku 2025 sme:

- evidovali 1 618 podnetov,
- realizovali 84 konaní ARS a 168 konaní MRS,
- uskutočnili 36 workshopov a 70 online vzdelávacích aktivít,
- ochránili finančné prostriedky v hodnote 2 882 635 €.

Tieto výsledky predstavujú konkrétny dôkaz, že systematická ochrana spotrebiteľa má merateľný ekonomický aj spoločenský dopad.

Našou ambíciou je pokračovať v budovaní stabilnej, odbornej a digitálne dostupnej infraštruktúry ochrany práv spotrebiteľov, ktorá bude kompatibilná s európskymi štandardmi a zároveň citlivá na potreby zraniteľných skupín. Ďakujem všetkým spolupracovníkom, partnerom a podporovateľom, ktorí sa podieľali na realizácii našich aktivít.

Eva Stupavská

predseda Rady Združenia AVES



O NÁS

Zdrúženie na ochranu práv občana – AVES je významnou spotrebiteľskou organizáciou pôsobiacou na území Slovenskej republiky. Jeho hlavným cieľom je ochrana práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov, posilňovanie právnej istoty a zabezpečenie rovnováhy medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

AVES poskytuje odborné poradenstvo, realizuje mimosúdne a alternatívne riešenie sporov, zastupuje spotrebiteľov v súdnych konaniach a aktívne sa podieľa na monitorovaní trhu a identifikácii nekalých obchodných praktík. Organizácia je zakladajúcim členom strešnej organizácie ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR.

Svojou činnosťou AVES prispieva k zvyšovaniu dôvery v právny štát, k ochrane finančnej stability spotrebiteľov a k posilňovaniu transparentnosti podnikateľského prostredia.

História

Zdrúženie AVES bolo založené v roku 2016 ako reakcia na rastúcu potrebu systematickej ochrany práv spotrebiteľov, najmä v oblasti finančných služieb a zmluvných vzťahov.

Od svojho vzniku organizácia postupne rozšírila rozsah svojej činnosti, profesionalizovala interné procesy a etablovala sa ako rešpektovaný subjekt v oblasti ochrany spotrebiteľa. Významným míľnikom bolo rozšírenie aktivít do oblasti alternatívneho riešenia sporov (ARS), súdneho zastupovania spotrebiteľov a systematickej kontroly spotrebiteľských zmlúv.

Orgány združenia

Valné zhromaždenie

Valné zhromaždenie je najvyšším orgánom združenia. Schádza sa najmenej dvakrát ročne alebo podľa potreby. Tvoria ho všetci riadni členovia združenia. Valné zhromaždenie zabezpečuje demokratické riadenie organizácie, rozhoduje o zásadných otázkach jej činnosti, kontroluje hospodárenie a smerovanie organizácie.

Rada združenia

Rada združenia je riadiacim orgánom, ktorý zabezpečuje operatívne a strategické riadenie organizácie. Je zodpovedná za efektívne fungovanie združenia, realizáciu projektov a napĺňanie jeho cieľov.

Kontrolná komisia

Kontrolná komisia vykonáva dohľad nad činnosťou orgánov združenia a nad hospodárením organizácie. Jej úlohou je zabezpečiť súlad rozhodnutí a postupov so stanovami združenia a platnými právnymi predpismi, čím prispieva k transparentnosti a dôveryhodnosti organizácie.

Poradná komisia

Poradná komisia je odborným orgánom zloženým z expertov z rôznych oblastí práva, financií a verejnej politiky. Poskytuje odborné odporúčania a strategické usmernenia pri riešení komplexných prípadov a pri formovaní dlhodobých cieľov združenia.

1. Poslanie, vízia a hodnoty

Poslanie

Poslaním Zdrúženia na ochranu práv občana – AVES je zabezpečovať účinnú, odbornú a dostupnú ochranu práv spotrebiteľov, najmä zraniteľných a finančne ohrozených osôb, a to prostredníctvom:

- právneho poradenstva,
- alternatívneho riešenia sporov (ARS),
- mimosúdneho riešenia sporov (MRS),
- kontroly spotrebiteľských zmlúv,
- vzdelávania a prevencie,
- budovania digitálnej infraštruktúry ochrany spotrebiteľa.

Zdrúženie AVES systematicky prepája právnu úpravu s jej reálnym uplatnením v praxi.

Vízia

Víziou Zdrúženia AVES je vytvoriť stabilnú a odborne silnú národnú infraštruktúru ochrany spotrebiteľa, ktorá:

- zabezpečí dostupnosť spravodlivosti bez ohľadu na región,
- podporí využívanie mimosúdnych mechanizmov riešenia sporov,
- zvýši právnu a finančnú gramotnosť obyvateľstva,
- prispeje k transparentnému a férovému trhu,
- bude kompatibilná s európskymi štandardmi ochrany spotrebiteľa.

Hodnoty

Činnosť organizácie je založená na princípoch:

- nezávislosti,
- odbornosti,
- transparentnosti,
- sociálnej citlivosti,
- rovnosti prístupu k ochrane práv,
- efektívneho a zodpovedného využívania verejných zdrojov.

2. Prehľad činnosti v roku 2025

Rok 2025 bol obdobím výrazného rozšírenia pôsobnosti, posilnenia odborných kapacít a prehĺbenia systémovej úlohy organizácie v oblasti ochrany spotrebiteľa.

2.1 Celkový rozsah poradenskej činnosti

V roku 2025 bolo celkovo evidovaných: 1 618 podnetov

Podnety zahŕňali najmä:

- finančné a úverové zmluvy,
- exekučné konania,
- dobrovoľné dražby,
- poisťné zmluvy,
- reklamácie tovarov a služieb,
- digitálne a telekomunikačné služby,
- cezhraničné spory.

Tento objem dokumentuje rastúcu dôveru verejnosti a významnú spoločenskú potrebu odbornej ochrany spotrebiteľa.

2.2 Alternatívne a mimosúdne riešenie sporov

V roku 2025 bolo vedených:

- 84 konaní v režime ARS,
- 168 konaní v režime MRS.

Tieto konania prispeli k:

- rýchlejšiemu riešeniu sporov,
- zníženiu nákladov spotrebiteľov,
- odľahčeniu súdneho systému,
- zvýšeniu efektivity ochrany práv.

AVES tak pôsobilo ako stabilizačný prvok medzi spotrebiteľom a trhom.

2.3 Projekt PSNZ – Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti

V rámci projektu PSNZ bolo v období 1. 1. 2025 – 31. 12. 2025:

- prijatých 503 podnetov,
- ukončených 434 prípadov,
- 69 prípadov pokračuje v roku 2026.

Zachránené finančné prostriedky: 2 882 635 €

Táto suma predstavuje:

- dosiahnuté dohody,
- zastavené neoprávnené nároky,
- zrušené výkony rozhodnutí,
- úspešnú ochranu majetku a bývania spotrebiteľov.

Projekt výrazne prekročil plánovaný cieľ 400 úspešne podporených spotrebiteľov (dosiahnutých 434).

3. Vzdelávanie a zvyšovanie povedomia

Ochrana spotrebiteľa v roku 2025 nebola obmedzená len na riešenie sporov. Významnú časť činnosti tvorila systematická prevencia.

3.1 Prezenčné podujatia

- 36 workshopov

Zamerané na:

- ARS v praxi,
- obranu v exekúcii,
- kontrolu zmlúv,
- prevenciu zadlženosti,
- práva pri reklamáciách.

3.2 Online vzdelávanie

- 70 webinárov, e-learningov a digitálnych kurzov

Digitálne vzdelávanie umožnilo:

- celoslovenský dosah,
 - zapojenie zraniteľných skupín,
 - trvalú dostupnosť odborného obsahu.
-

4. Digitálna transformácia a budovanie ADR infraštruktúry

Rok 2025 bol významným míľnikom v modernizácii ochrany spotrebiteľa.

AVES:

- zabezpečilo plne funkčné elektronické podávanie podnetov,
- rozšírilo digitálne poradenské nástroje,
- systematizovalo metodiku ARS,
- budovalo odborné štandardy riešenia sporov,
- rozvíjalo digitálne vzdelávacie moduly.

Digitálna infraštruktúra umožňuje:

- dostupnosť služieb bez regionálnych bariér,
 - efektívnejšie spracovanie prípadov,
 - vyššiu transparentnosť konaní,
 - kompatibilitu s európskymi štandardmi ADR.
-

5. Zapojenie komunity

Cieľom bolo osloviť zraniteľné skupiny prostredníctvom širšej siete spolupracujúcich subjektov.

V roku 2025:

- podporených 105 spotrebiteľov prostredníctvom širšej siete,
- spolupráca s komunitnými centrami, spotrebiteľskými OZ a ambasádami.

Tento model posilnil regionálnu dostupnosť pomoci.

6. Výkonnostné ukazovatele 2025

| Ukazovateľ | Hodnota |
|-------------------------------|-------------|
| Celkový počet podnetov | 1 618 |
| ARS konania | 84 |
| MRS konania | 168 |
| Workshopy | 36 |
| Webinára a e-learningy | 70 |
| Zachránené prostriedky (PSNZ) | 2 882 635 € |
| Ukončené prípady PSNZ | 434 |
| Spotrebiteľia cez širšiu sieť | 105 |

7. Strategický a spoločenský význam

Činnosť AVES v roku 2025:

- znižovala riziko sociálneho vylúčenia,
- prispievala k prevencii straty bývania,
- znižovala tlak na verejné financie,
- posilňovala dôveru občanov v právny štát,
- podporovala využívanie mimosúdnych mechanizmov riešenia sporov.

Ochrana spotrebiteľa nie je nákladom – je investíciou do stability trhu a sociálnej súdržnosti.

Združenie AVES svojou činnosťou v mnohých prípadoch dopĺňa kapacity verejného sektora a prispieva k efektívnemu napĺňaniu cieľov národnej spotrebiteľskej politiky.



8. Prehľad financovania

Projekt PSNZ bol realizovaný v celkovej výške:

17 500 € dotácie,

pričom čerpanie bolo 100 %.

Finančné prostriedky boli využité efektívne a v súlade s podmienkami poskytovateľa.

9. Záver

Rok 2025 potvrdil, že Zdrúženie AVES predstavuje stabilný, odborný a systémovo významný pilier ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike.

Organizácia:

- dosahuje merateľné a auditovateľné výsledky,
- efektívne využíva verejné zdroje,
- prepája individuálnu pomoc s prevenciou,
- buduje modernú digitálnu infraštruktúru,
- a vytvára vysokú pridanú hodnotu pre spoločnosť.

Pokračovanie a ďalší rozvoj činnosti je strategicky opodstatnený z pohľadu verejného záujmu.

V Bratislave, 2. marca 2026

Zdrúženie na ochranu práv občana – AVES

Eva Stupavská

predseda Rady

