

VÝROČNÁ SPRÁVA 2025

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

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

“Alternatívne riešenie sporov je dôležitým pilierom modernej
spotrebiteľskej politiky.”



1. Identifikácia subjektu ARS

Združenie na ochranu práv občana – AVES je spotrebiteľská organizácia založená dňa 01. 04. 2016.

Rozhodnutím Ministerstva hospodárstva SR č. 86718/2021-3310 zo dňa 23. 07. 2021 bolo združenie schválené ako oprávnený subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

Dátum zaradenia medzi subjekty ARS: **23. 07. 2021**

Subjekt ARS rieši spotrebiteľské spory v jazykoch:

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

Poverené fyzické osoby:

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

Alternatívne riešenie sporu je bezodplatné a dohoda uzavretá v rámci ARS je pre strany 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 so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

2. Činnosť subjektu ARS v roku 2025

V súlade s § 10 zákona č. 391/2015 Z. z. subjekt ARS zverejňuje výročnú správu o svojej činnosti za kalendárny rok 2025.

V roku 2025 bolo prijatých: **84 návrhov na alternatívne riešenie sporov**

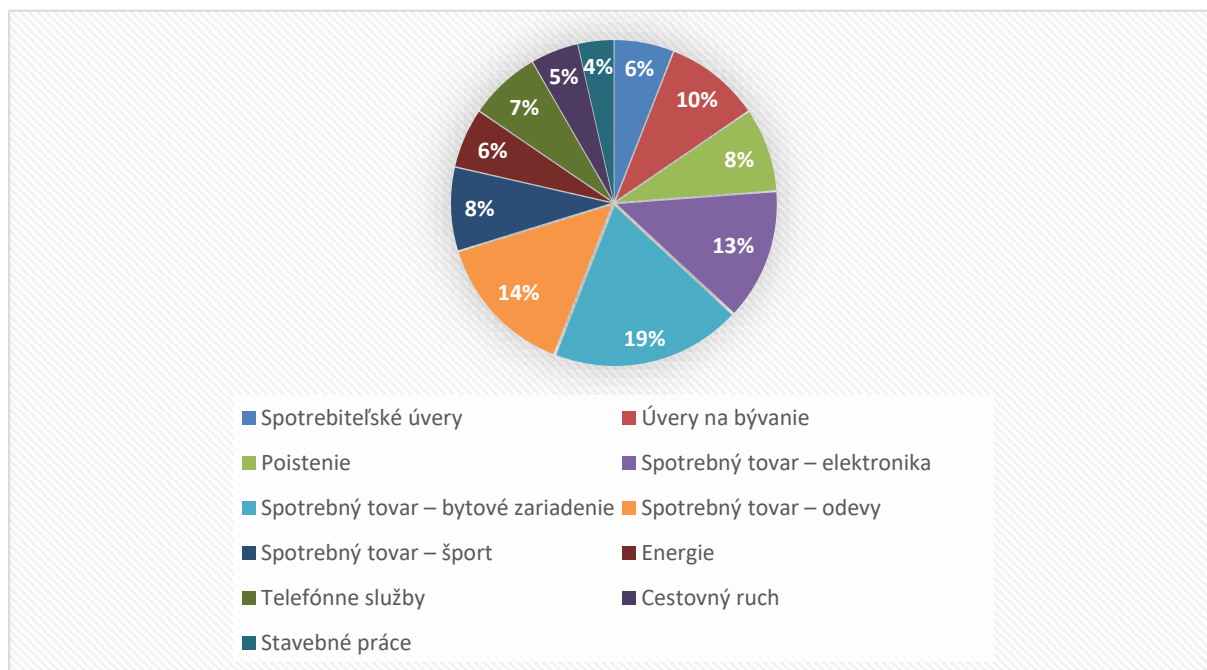
Priemerná doba riešenia sporu: **70 dní**

Alternatívne riešenie sporov bolo realizované písomne a bez potreby fyzickej prítomnosti účastníkov konania.

V roku 2025 subjekt ARS pokračoval v digitalizácii procesov a zabezpečoval elektronickú komunikáciu so stranami sporu.

3. Štatistika podľa sektorov

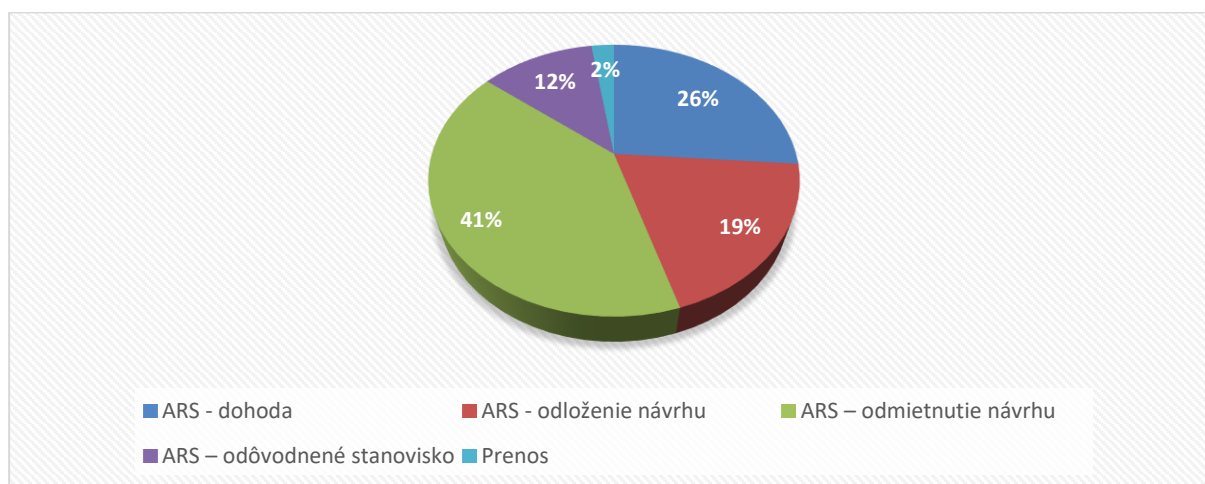
Odvetvie / kategória	Počet prípadov	%
Spotrebiteľské úvery	5	6 %
Úvery na bývanie	8	10 %
Poistenie	7	8 %
Spotrebný tovar – elektronika	11	13 %
Spotrebný tovar – bytové zariadenie	16	19 %
Spotrebný tovar – odevy	12	14 %
Spotrebný tovar – šport	7	8 %
Energie	5	6 %
Telefónne služby	6	7 %
Zájazdy, spojené služby cestovného ruchu	4	5 %
Stavebné práce	3	4 %



Najväčší podiel sporov sa týkal spotrebného tovaru a finančných služieb.

4. Spôsob vyriešenia sporov

Riešenie	Počet	Dôvod	%
ARS – dohoda	22	Urovnanie dohodou	26%
ARS – odloženie návrhu	16	Dohoda po oznámení o začatí ARS	19%
ARS – odmietnutie návrhu	34	Nesplnené podmienky	41%
ARS – odôvodnené stanovisko	10	Neprijatie návrhu dohody	12%
Prenos	2	Štádium riešenia	2%



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 premĺčanej 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

Takmer štvrtina sporov bola vyriešená dohodou medzi stranami. Podiel odmietnutých návrhov predstavoval najmä prípady, v ktorých neboli splnené zákonné podmienky konania ARS.

5. Európska platforma na riešenie sporov online (RSO)

Európska platforma na riešenie sporov online (RSO), ktorú prevádzkovala Európska komisia ako nástroj cezhraničného riešenia spotrebiteľských sporov, bola v roku 2025 ukončená.

Subjekt ARS – Združenie AVES – zabezpečuje riešenie sporov priamo v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z., bez využitia platformy RSO.

6. Postup a podmienky ARS

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

- Slovenská republika, Európska únia

Postup

1) Poplatky

- ☐ Bez poplatkov

2) Jazyky ☐ angličtina ☐ čeština ☐ maďarčina ☐ nemčina ☐ slovenčina ☐ ruština

3) Priemerná dĺžka postupu

- ☐ 70 dní

4) Priebeh postupu

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

5) Výsledok postupu ☐ Postup je záväzný pre spotrebiteľov aj obchodníkov v prípade dohody

6) 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

7. Výzvy a ciele do roku 2026

Medzi hlavné výzvy patrí:

- zvýšenie povedomia o možnostiach ARS medzi spotrebiteľmi,
- zabezpečenie stabilného financovania,
- ďalšia digitalizácia procesov.

Ciele na rok 2026:

- posilniť informačné aktivity,
- zefektívniť procesné postupy,
- rozšíriť regionálnu dostupnosť služieb,
- pokračovať v budovaní odborných štandardov ARS.

8. Návrhy na zlepšenie systému ARS

Zvýšenie povedomia o ARS - Jednou z hlavných výziev, ktorým sme čelili v roku 2025, 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 - Stabilné a predvídateľné financovanie je nevyhnutným predpokladom dlhodobej udržateľnosti systému ARS. 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 výškolenia 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 súčasti 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 podporia 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.

9. Záver

Rok 2025 potvrdil stabilitu, odbornosť a efektívnosť subjektu ARS – Združenie AVES. Alternatívne riešenie sporov predstavuje efektívny, rýchly a menej formálny nástroj ochrany práv spotrebiteľov, ktorý významne prispieva k posilneniu dôvery medzi spotrebiteľom a podnikateľským prostredím. Subjekt ARS bude aj naďalej zabezpečovať nestranné a odborné riešenie sporov v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky.

Výročnú správu vypracovala dňa 02.03.2026

Ingrid Ďugová - ekonomický úsek

Nadežda Horváthová – administratívny úsek