ETICKÝ KÓDEX

Článok I – Účel a pôsobnosť

Tento etický kódex stanovuje zásady činnosti Združenia na ochranu práv občana – AVES (ďalej len „AVES“), jeho orgánov, zamestnancov, spolupracovníkov, dobrovoľníkov a osôb konajúcich v jeho mene (ďalej len „spolupracovníci“). Jeho cieľom je chrániť dôveru spotrebiteľov, nezávislosť združenia, odbornú kvalitu poskytovanej pomoci a dôstojnosť všetkých dotknutých osôb. Kódex dopĺňa právne predpisy, stanovy AVES a osobitné vnútorné pravidlá; nenahrádza ich.

Článok II – Základné hodnoty

AVES pri svojej činnosti uplatňuje zákonnosť, nezávislosť, nestrannosť pri výkone ARS, čestnosť, transparentnosť, odbornosť, zodpovednosť, rešpekt k ľudskej dôstojnosti, rovnaké zaobchádzanie a ochranu súkromia. Pomoc poskytuje bez diskriminácie a bez neoprávneného zvýhodňovania jednotlivcov či subjektov.

Článok III – Vzťah k spotrebiteľom

AVES poskytuje zrozumiteľné, pravdivé a primerané informácie o možnostiach ochrany práv, o rozsahu poskytovanej pomoci, jej podmienkach, prípadných úhradách a o možných rizikách postupu. Nesľubuje výsledok konania ani nevytvára neodôvodnené očakávania. Rešpektuje slobodné rozhodnutie spotrebiteľa, komunikuje dôstojne a primerane jeho situácii. Podklady vyžaduje iba v rozsahu potrebnom na posúdenie alebo vybavenie veci.

Článok IV – Odbornosť a zodpovednosť

Spolupracovníci postupujú starostlivo, v medziach svojho poverenia a odborných kompetencií. Rozlišujú overené skutočnosti, tvrdenia strán, právne názory a neistoty. Sledujú relevantné zmeny právnych predpisov a rozhodovacej praxe. Ak vec presahuje ich odbornosť alebo oprávnenie, zabezpečia primerané odborné posúdenie alebo spotrebiteľa upozornia na potrebu obrátiť sa na oprávnenú osobu. Záznamy a výstupy vedú presne, vecne a bez účelového skresľovania.

Článok V – Nezávislosť a konflikt záujmov

Rozhodovanie AVES nesmie byť ovplyvnené neoprávnenými ekonomickými, politickými, osobnými ani inými záujmami. Spolupracovník bezodkladne oznámi skutočný alebo možný konflikt záujmov osobe zodpovednej za danú agendu; do jeho vyriešenia sa zdrží dotknutého rozhodovania. Neprijíma dary, výhody ani odmeny, ktoré by mohli ohroziť jeho nezávislosť alebo vyvolať dôvodné pochybnosti o nej. Financovanie a partnerstvá nesmú podmieňovať odborné závery AVES.

Článok VI – Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Pri výkone činnosti subjektu alternatívneho riešenia sporov AVES dôsledne oddeľuje úlohu nezávislého riešenia sporu od jednostranného poradenstva či zastupovania. Osoby poverené riešením sporu konajú nezávisle, nestranne a v súlade s príslušnými zákonnými požiadavkami. Strany majú dostať primerané informácie o postupe a rovnakú príležitosť vyjadriť sa v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi. Konflikty záujmov sa oznamujú a riešia pred pokračovaním v konaní. Dôverné informácie získané v ARS sa nepoužijú na iný účel bez právneho základu.

Článok VII – Právna pomoc a zastupovanie spotrebiteľov

Pri právnej pomoci a zastupovaní AVES postupuje v medziach zákonných oprávnení a udelenej plnej moci. Spotrebiteľovi zrozumiteľne vysvetľuje povahu konania, jeho riziká, možné náklady a význam procesných lehôt. Procesné podania a právne stanoviská vychádzajú z overiteľných podkladov; skutkové tvrdenia sa vedome neskresľujú a dôkazy sa nemanipulujú. AVES zachováva dôvernosť komunikácie, rešpektuje pokyny spotrebiteľa v zákonnom rozsahu a predchádza konfliktom záujmov. Tam, kde právne predpisy vyžadujú zastúpenie advokátom, zabezpečuje spoluprácu s oprávneným advokátom; samotný kódex nezakladá oprávnenie poskytovať právne služby nad rámec zákona.

Článok VIII – Ochrana kolektívnych záujmov spotrebiteľov

Pri ochrane kolektívnych záujmov AVES posudzuje opodstatnenosť postupu na základe dôkazov, záujmov dotknutých spotrebiteľov a zákonných podmienok. Zabezpečuje transparentné informovanie spotrebiteľov o povahe konania, jeho možných dôsledkoch a pravidlách účasti. Predchádza konfliktom záujmov, najmä v súvislosti s financovaním konania tretími osobami, a nepripustí, aby financovanie neprimerane ovplyvňovalo vedenie sporu alebo poškodzovalo kolektívne záujmy spotrebiteľov. Súdne konania, dohody a nápravné opatrenia sleduje a komunikuje zodpovedne, bez zavádzajúcich prísľubov výsledku. Pri cezhraničných veciach rešpektuje príslušné pravidlá a kompetencie.

Článok IX – Vzdelávanie, inklúzia a ochrana zraniteľných spotrebiteľov

AVES podporuje dostupné, vecné a zrozumiteľné vzdelávanie vo všetkých oblastiach spotrebiteľskej ochrany vrátane finančnej a digitálnej gramotnosti. Pri vzdelávacích a poradenských aktivitách zohľadňuje potreby detí a mladých ľudí, seniorov, osôb so zdravotným postihnutím, sociálne znevýhodnených spotrebiteľov, rómskych komunít, ukrajinských občanov a ďalších osôb, ktoré môžu čeliť jazykovým, sociálnym alebo digitálnym bariéram. Nepripúšťa stigmatizáciu ani zneužívanie zraniteľnosti. Pri práci s deťmi uplatňuje primerané opatrenia na ochranu ich bezpečnosti, súkromia a dôstojnosti. Odborné vzdelávanie poverených osôb ARS, poradcov a ďalších pracovníkov zabezpečuje v súlade s ich úlohami a zákonnými požiadavkami. Výsledky vzdelávacích a projektových aktivít uvádza pravdivo.

Článok X – Dôvernosť a ochrana osobných údajov

AVES chráni osobné údaje, dôverné informácie a dokumentáciu spotrebiteľov i ostatných účastníkov. Prístup k nim majú iba oprávnené osoby v potrebnom rozsahu. Údaje sa spracúvajú na určené zákonné účely, primerane sa zabezpečujú a uchovávajú len počas odôvodnenej doby podľa príslušných pravidiel. Spolupracovníci nepoužívajú citlivé podklady na súkromné účely ani ich neposkytujú neoprávneným osobám. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení spolupráce, pokiaľ právny predpis neustanovuje inak.

Článok XI – Verejná komunikácia a digitálne nástroje

AVES zverejňuje vecné, overiteľné a nezavádzajúce informácie. Pri vyjadreniach rozlišuje stanovisko združenia od osobného názoru. Pri používaní digitálnych nástrojov vrátane umelej inteligencie dbá na bezpečnosť, ochranu údajov, kontrolu správnosti výstupov a ľudskú zodpovednosť za konečné rozhodnutie. Výstupy umelej inteligencie sa nepovažujú bez overenia za právne závery ani za dôkazy. Bez primeraného právneho základu a zabezpečenia sa dôverné údaje nevkladajú do nepovolených externých služieb.

Článok XII – Projekty, granty a hospodárenie

AVES nakladá s verejnými, grantovými a inými zverenými prostriedkami účelne, hospodárne, preukázateľne a v súlade s podmienkami financovania. Výstupy, výkazy a údaje o aktivitách uvádza pravdivo a úplne. Predchádza dvojitému financovaniu, neoprávneným výdavkom a zneužitiu zdrojov. Pri spolupráci s partnermi zachováva odbornú nezávislosť a primeranú transparentnosť.

Článok XIII – Vzájomné vzťahy a oznamovanie porušení

Spolupracovníci sa navzájom správajú s úctou, spolupracujú profesionálne a odmietajú šikanovanie, nátlak, diskrimináciu a odvetné konanie. Podozrenie na závažné porušenie kódexu možno dôverne oznámiť štatutárnemu orgánu AVES; ak sa oznámenie týka tohto orgánu, postupuje sa podľa príslušných stanov a právnych predpisov. Každé oznámenie sa posudzuje nestranne, s ochranou dôvernosti a bez odvetných opatrení voči osobe konajúcej v dobrej viere.

Článok XIV – Uplatňovanie a následky porušenia

S kódexom sa oboznámia osoby, na ktoré sa vzťahuje. Porušenie sa posudzuje individuálne podľa jeho závažnosti, okolností a platných pravidiel. Primeranými opatreniami môžu byť upozornenie, náprava, obmedzenie poverenia alebo ukončenie spolupráce v súlade s právnymi predpismi a zmluvnými vzťahmi. Tým nie je dotknutá prípadná zákonná zodpovednosť.

Článok XV – Záverečné ustanovenia

Etický kódex sa uplatňuje pri činnosti AVES a pravidelne sa prehodnocuje a aktualizuje podľa potreby. Je verejne dostupný na webovom sídle združenia. Jeho ustanovenia sa vykladajú a uplatňujú v súlade s platnými právnymi predpismi a stanovami AVES.