

## PROJEKT

Názov projektu	Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
Akronym	“Centrum ARS a poradenstvo pre spotrebiteľov“

Charakteristika	<p>Predkladaný projekt <i>“Centrum ARS a poradenstvo pre spotrebiteľov“</i> obsahovo, ideovo, personálne, odborne a logicky nadväzuje na projekty realizované v prechádzajúcich rokoch 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 a 2023.</p> <p>Predkladateľ svojim projektovým zámerom mieni nastaviť nástroje spotrebiteľskej ochrany všetkých spotrebiteľov pri obchodovaní s profesionálnymi obchodníkmi. Osobitnú dôležitosť venuje skupinám spotrebiteľov, ktorí sú v určitých situáciách obzvlášť zraniteľní a potrebujú zvýšenú ochranu.</p> <p>Nové nástrahy doby v podobe náhleho zvyšovania cien a úrokových sadzieb v dôsledku inflácie, nedostatočné povedomie spotrebiteľov o svojich spotrebiteľských právach a napredujúca digitalizácia predstavujú pre zraniteľných spotrebiteľov zvýšené riziko zásahu do ich práv. Nedostatok zručností, schopností alebo prípadná nemožnosť integrovať sa do procesu digitálnej transformácie nemôže diskriminovať tých, pre ktorých by mala byť podpora a ochrana spotrebiteľských práv zabezpečená prednostne.</p> <p>Projektový zámer <i>“Centrum ARS a poradenstvo pre spotrebiteľov“</i>, ktorého činnosti a stanovené ciele priamo prispievajú k plneniu priorit stanovených výzvou <i>“Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov“</i> profesionalizuje riešenie mimosúdnych postupov, objektivizuje spor, jeho vznik a vývoj. Svojou činnosťou prispieva k vytváraniu konštruktívneho prostredia pre riešenia, čo urýchľuje a zefektívňuje mimosúdny proces a zvyšuje úspešnosť riešení, čo vedie k zvýšeniu záujmu širokej laickej a odbornej spotrebiteľskej verejnosti pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.</p> <p>Hlavnou myšlienkou projektu je zabezpečenie dostupného, rýchleho, kvalitného a odborného poradenstva a pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov pre spotrebiteľskú verejnosť na území celej Slovenskej republiky. Projekt je zameraný aj na riešenie spotrebiteľských otázok, podnetov a sporov, pričom</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Otázkou sa rozumie všeobecná žiadosť spotrebiteľa o informáciu, ktorá je spravidla všeobecného charakteru a nesmeruje proti konkrétnemu predávajúcemu. Môže súvisieť s propagáciou (marketingom), predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod.</li><li>▪ Podnetom sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým predávajúcim, ktoré sa týka nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie alebo spotrebiteľ namieta, že</li></ul>
-----------------	--

predávajúci inak porušil jeho práva, môže rovnako súvisieť s postupom predávajúceho ešte pred uzatvorením zmluvy, propagáciou, predajom, ale tiež dodávaním tovaru alebo služieb, plnením zmluvy atď.; podnetom je tiež spotrebiteľský spor - spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí.

Zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov v praxi mieni projektový zámer dosiahnuť formou

- zvyšovania informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom osvedy a propagácie moderných efektívnych spôsobov riešenia sporov a kvalifikovaného poradenstva
- pomoci spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských sporov s predajcami s dôrazom na naplnenie potreby rýchleho a jednoduchého postupu v systéme mimosúdneho a alternatívneho riešenia

Projektový zámer svojimi aktivitami zásadne naplňa rozsah danej témy, rieši čiastkové ciele, ktoré sú definované vo výzve k téme a ich naplňaním priamo prispieva k plneniu priorít stanovených vo výzve. Projektový zámer pomôže najmä zraniteľným spotrebiteľom s ich ochranou a kompenzáciou. Poradenstvo a služby mimosúdneho riešenia sporov využívajú práve najmä zraniteľní spotrebiteľia, ktorí potrebujú ochranu preto, že nemajú dostatok finančných, materiálnych, komunikačných a vyjednávacích prostriedkov účinne sa brániť. Prístup k ochrane im umožnia spravodlivé mimosúdne mechanizmy.

#### **Predkladateľ plánuje dosiahnuť ciele projektu týmito aktivitami:**

- Aktivita č. 1 – Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) a cezhraničné spory (ADR)
- Aktivita č. 2 - Mimosúdne riešenie sporov (MRS)
- Aktivita č. 3 - Poradenstvo a vybavovanie spotrebiteľských otázok a podnetov

Aktivitu č. 1 realizujú kancelárie v Bratislave a v Lipanoch (Prešovský kraj), ktoré pracujú v online režime. ARS a ADR zabezpečujú tri poverené osoby pre všetky samosprávne kraje.

Aktivitu č. 2 realizuje Bratislava pre Bratislavský kraj, Lipany pre Prešovský kraj, Zvolen a Brezno pre Banskobystrický a Košický kraj, Nové Zámky pre Nitriansky kraj, Šaľa pre Trnavský kraj, Dlhé Pole pre Žilinský a Trenčiansky kraj. Realizácia aktivity prebieha v online režime a zabezpečuje ju sedem poradcov pre všetky samosprávne kraje.

Aktivitu č. 3 realizuje Bratislava pre Bratislavský kraj, Lipany pre Prešovský kraj, Zvolen a Brezno pre Banskobystrický kraj, Nové Zámky pre Nitriansky kraj, Šaľa a Sládkovičovo pre Trnavský kraj, Tornaľa pre Košický kraj, Nové Meste nad Váhom pre Trenčiansky kraj, Považská Bystrica a Dlhé Pole pre Žilinský kraj. Realizácia aktivity prebieha v online režime a zabezpečuje ju desať kontaktných osôb pre všetky samosprávne kraje.

Zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prebieha formou propagácie prostredníctvom školení, workshopov a webinárov, webovej stránky [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk), sociálnych sietí a online newsfiltra.

### **Projektové aktivity smerujú k trom cieľovým skupinám**

Spotrebiteľia – do tejto cieľovej skupiny zahŕňame najmä zraniteľné skupiny spotrebiteľov, medzi ktoré patria dôchodcovia, zdravotne hendikepovaní, Rómovia, mladí neskúsení spotrebiteľia, a v súčasnosti aj odídenci z Ukrajiny. 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 namietať 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 posilňuje postavenie spotrebiteľa, učí spotrebiteľov poznať a aplikovať právne riešenia v praxi a rozvíjať tak formu mimosúdneho riešenia sporov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa zákona o ARS. Pomáha spotrebiteľom nakupovať a rozhodovať sa samostatne, no zodpovedne. Zlepšuje všeobecnú informovanosť a znalosti o právach spotrebiteľov, učí spotrebiteľov vnímať sa v kontexte Európskej únie, využívať pozitívne príklady zo zahraničia a zavádzať nové pozitívne praktiky i na Slovensku. Vedie spotrebiteľov k tomu, aby sa spájali a domáhali sa svojich práv spoločne aj formou kolektívnych žalôb. 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, nepožívali neprijateľné zmluvné podmienky, striktné dodržiavali zákonné ustanovenia, čím môžu predchádzať možným sporom. Viest' 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. Viest diskusie v oblasti kolektívneho vymáhania spotrebiteľských práv a implementácia smernice o žalobách v zastúpení.

Projekt realizáciou aktivít vytvorí metodické postupy s multiplikačným efektom a stabilnou formou, ktoré budú mať trvalo udržateľné využitie. Jednotný trh bude silnejší, spotrebiteľia a obchodníci si budú vedomí výhod a budú dôverovať silnému mechanizmu mimosúdneho riešenia vnútroštátnych aj cezhraničných sporov.

Predkladateľ vymožitelnosť práv spotrebiteľov na Slovensku dosahuje najmä súdnymi rozhodnutiami, uzatvorenými dohodami s obchodníkmi na vrátenie kúpnej ceny tovaru, výmenu tovaru, zľavu z ceny tovaru, rôzne finančné úľavy a iné benefity pre spotrebiteľov. V roku 2023 predkladateľ v prospech spotrebiteľov vymohol 3 586 702,30 €.

Vymožitelnosť práv spotrebiteľov sa bude predkladateľ snažiť posilniť aj prostredníctvom kolektívnych žalôb v zmysle EÚ smernice o žalobách v zastúpení a zákona č. 261/2023 Z. z. o žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Ako nové, inovatívne systémové opatrenie bude vypracovaná "Metodika postupu podávania kolektívnych žalôb v zastúpení", táto bude obsahovať záväzný postup pre podávanie kolektívnych žalôb, ktorých súčasťou sú napríklad aj princípy podávania kolektívnych žalôb v zastúpení a činnosti, medzi ktoré patria zručnosti oprávnenej osoby, všeobecné ciele a zásady pre kolektívne žaloby v zastúpení, etické zásady oprávnenej osoby poskytujúcej zastúpenie v kolektívnych žalobách a orientácia oprávnenej osoby na potreby spotrebiteľa.

Ako inovatívne systémové opatrenie bude vypracovaná aj "Metodika práce poverenej osoby, poradcu a kontaktnej osoby". Táto obsahuje záväzný postup pre riešenie individualizovaného alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, individualizovaného mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a poskytovanie individualizovaného poradenstva, ktorého súčasťou sú napríklad aj princípy poskytovania bezplatnej poradenskej činnosti, medzi ktoré patria zručnosti poverenej osoby, poradcu, kontaktnej osoby, všeobecné ciele a zásady mimosúdneho riešenia a poradenstva, etické zásady zamestnanca poskytujúceho bezplatné poradenské činnosti a orientácia poradcov, kontaktných osôb a poverených osôb na potreby spotrebiteľa.

Medzi nové, inovatívne systémové opatrenie zaraďuje predkladateľ aj "Metodiku riešenia spotrebiteľských sporov online". Prístup k ľahkému a nízkonákladovému riešeniu sporov posilní dôveru spotrebiteľov a obchodníkov v digitálny jednotný trh. Online riešenie sporov ponúka jednoduché, efektívne, rýchle a nízkonákladové mimosúdne riešenie sporov, vďaka ktorému spotrebiteľia môžu svoje

spory s obchodníkmi vyriešiť elektronickými prostriedkami. Online riešenie sporov bude prebiehať prostredníctvom webovej stránky, na ktorej sa budú poskytovať všeobecné informácie o mimosúdnom riešení zmluvných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi zo spotrebiteľských zmlúv. To umožní spotrebiteľom predkladať podnety a otázky vyplnením elektronického formulára a priložiť relevantné dokumenty. Na správu prípadov bude predkladateľ využívať elektronické nástroje, ktoré subjektom mimosúdneho riešenia sporov a poradenstva umožní ľahšie viesť postup riešenia sporov a vybavovanie podnetov a otázok.

Inovatívnym systémovým opatrením je aj ochrana spotrebiteľa v digitálnych službách. Internet sa stal kľúčovou súčasťou života spotrebiteľov. No kým digitálne technológie neustále rozširujú svoje pole pôsobnosti, je nevyhnutné zabezpečiť efektívnu ochranu spotrebiteľov v online prostredí. Úlohou združenia je chrániť práva spotrebiteľov, aby mohli naplno využívať výhody, ktoré im digitálny svet ponúka. Naším cieľom je prispieť k tomu, aby zmluvy uzatvárané v online prostredí, boli férové, zrozumiteľné a ceny tovarov a služieb prijateľné. E-shopy, platformy a sociálne médiá zohrávajú v živote spotrebiteľov čoraz dôležitejšiu úlohu, no o to častejšie sa stávajú obeťami podvodníkov, produkty predávané cez internet nespĺňajú bezpečnostné a zdravotné požiadavky a v online priestore číha i množstvo nekalých obchodných praktík. Naším cieľom je presadiť, aby aj online platformy legislatívne zodpovedali za svoje ponuky a kvalitu tovarov a služieb, ktoré ponúkajú.

Umelá inteligencia mení náš svet. Na jednej strane môže spotrebiteľom uľahčiť život, no zároveň vzbudzuje aj oprávnené obavy. Spotrebiteľia čelia riziku, že sa stanú predmetom diskriminácie a netransparentných rozhodnutí robotov. Naším cieľom je, aby bol technologický vývoj a použitie umelej inteligencie v praxi adekvátne regulovaný a spotrebiteľia mali silné práva, ktoré ich ochránia aj pri plnohodnotnom využití výhod digitálnej transformácie.

Už z čiastkových výsledkov je zrejmé, že poskytovanie bezplatných poradenských činností v oblasti riešenia sporov v rámci SR absentuje a dopyt po týchto službách neustále rastie. Preto úlohou nového projektu je naďalej zabezpečiť dostupnosť bezplatných poradenských činností pre spotrebiteľov cieľovej skupiny. **A keďže majú byť tieto činnosti bezplatné je nevyhnutné ich finančne podporiť.**

Projekt má ambíciu zohľadniť pri implementácii výsledky a dopady vyplývajúce z vyhodnotenia projektu 2023. Predkladaný projekt bude počas svojej implementácie reagovať na potreby vyplývajúce zo zistení (aj kritických) vyplývajúcich z realizácie projektu 2023.

**Realizácia projektu je naplánovaná na 6 mesiacov. Predkladateľ spolu s partnerskými organizáciami vytvorili silný tím po obsahovej aj organizačnej stránke.**

Silné stránky projektu:

- Dostupné, rýchle, kvalitné a efektívne poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov v rámci celej Slovenskej republiky

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rôznorodý tím odborníkov a spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami a advokátskymi kancelármi je garanciou kvalitných mimosúdnych rokovaní s obchodníkmi v širokom spektre spotrebiteľských odvetví</li> <li>▪ Dobré podmienky pre rozvoj spotrebiteľov, vysoká vzdelanostná úroveň a sociálna skladba pre spotrebiteľov, spotrebiteľská ochrana na mieru</li> <li>▪ 100 % vymožitelnosť práva v praxi, profesionalita, odbornosť, zručnosť, zodpovednosť, disciplína a aktivity personálneho zabezpečenia, vysoká úroveň znalosti právnych predpisov, dobré podmienky pre rozvoj kvalifikovaného personálu, silné zastúpenie, spravodlivosť, transparentnosť, dôveryhodnosť</li> <li>▪ Tradícia, stabilita, inovatívnosť, vždy aktuálne informácie, publikácie, centrum vzdelávania, spotrebiteľská výchova, osvetová a publikačná činnosť združenia</li> <li>▪ Existencia siete podporných, poradenských a konzultačných centier, spolupráca na národnej a medzinárodnej úrovni</li> <li>▪ Zvyšujúci záujem, kvalitu a dôveru v služby združenia dokazujú štatistické ukazovatele</li> <li>▪ Zapájanie do rôznych projektov, prieskumov a kampaní skvalitňujú služby združenia</li> <li>▪ Združenie AVES zvyšuje celkovú úroveň ochrany spotrebiteľov</li> </ul> <p>Slabé stránky projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nízke zdroje v rozpočte združenia vzhľadom na potreby spotrebiteľského rozvoja obmedzujú propagačné, vzdelávacie a osvetové činnosti a rozsah poskytovaných činností, a obmedzujú nábor kvalifikovanej skupiny odborníkov a poradcov, ktorých činnosť by pomohla zvýšiť poradenskú skupinu kvalifikovaných pracovníkov</li> <li>▪ Nezáujem obchodníkov zosúladiť svoje podnikanie s platnou legislatívou</li> <li>▪ Cieľová skupina nemá záujem o aktivity</li> <li>▪ Verejné odmietnutie</li> <li>▪ Nedostatok dobrovoľníkov</li> <li>▪ Riziko negatívnych zmien vyplývajúcich z novej legislatívy, ktorá môže byť prijatá po termíne na podanie žiadosti o dotáciu. Neočakávaná legislatíva môže ovplyvniť realizáciu aktivít alebo môže priamo vplývať na výstupy projektu</li> </ul>
--	---

<b>Ciele projektu</b>	<p>Hlavným cieľom projektu je cieleň pomoc spotrebiteľom pri vnútroštátnych i cezhraničných sporoch. Hlavný cieľ má za úlohu prakticky presadzovať rýchle, spravodlivé, účinné menej formálne postupy mimosúdneho a alternatívneho riešenia spotrebiteľských podnetov, sporov a otázok.</p> <p>Hlavný cieľ sme rozdelili na 4 čiastkové ciele:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poskytnúť dostupnú pomoc spotrebiteľom pri presadzovaní spotrebiteľských práv formou poskytovania kvalifikovaných poradenských služieb <ul style="list-style-type: none"> <li>○ alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov</li> <li>○ mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov</li> </ul> </li> </ol>
-----------------------	---

- poradenstva
  - aktuálnych informácií týkajúcich sa ochrany práv spotrebiteľov
2. Zvýšiť úroveň presadzovania práv spotrebiteľov, zabezpečiť rast vymožiteľnosti práv spotrebiteľov v praxi a zvýšiť dôveru spotrebiteľov v existujúci uzákonený systém ochrany
    - podporou a propagáciou mimosúdneho a alternatívneho riešenia sporov
    - identifikáciou nepoctivých obchodníkov
    - zapájaním predajcov do priebehu riešenia spotrebiteľských sporov
  3. Vylepšiť fungovanie ochrany spotrebiteľov formou vyššej informovanosti verejnosti o právach spotrebiteľov a posilnením nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou vrátane ARS
  4. Zintenzívniť, prehĺbiť a rozšíriť kontakt s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou s cieľom iniciovať legislatívne zmeny a identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov

#### MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Kvantifikované ukazovatele projektu <b>Personál pre poskytovanie pomoci</b>	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Kontaktná osoba / poradca	16	16
Poverená osoba na ARS	3	3

Kvantifikované ukazovatele projektu <b>Alternatívne riešenie sporov</b>	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Počet prijatých návrhov na ARS	10	73
Počet vybavených sporov v ARS	8	63
Prenos na nové účtovné obdobie	2	10

Kvantifikované ukazovatele projektu <b>Mimosúdne riešenie sporov</b>	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Počet prijatých návrhov na MRS	30	274
Počet vybavených sporov v MRS	20	220
Prenos na nové účtovné obdobie	5	54

Kvantifikované ukazovatele projektu <b>Podnety</b>	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Počet prijatých podnetov	40	493
Počet vybavených podnetov	30	220
Prenos na iné konanie	10	273

Kvantifikované ukazovatele projektu <b>Otázky</b>	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Počet prijatých otázok	300	1 873
Počet vybavených otázok	280	1 818
Prenos na iné konanie, nevybavené	20	55

Kvantifikované ukazovatele projektu Financie v prospech spotrebiteľov	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Objem finančných prostriedkov	100 000,00 €	3 586 702,30 €

Tak ako po minulé roky, aj v roku 2024 predkladateľ zaznamenal značný záujem o služby združenia. Pri stanovení ukazovateľov na rok 2024 predkladateľ zohľadnil tieto faktory:

- začiatok realizácie projektu bol poskytovateľom dotácie stanovený na obdobie šiestich mesiacov od 01. júla 2024 do 31. decembra 2024
- na stôl sa dostávajú komplikovanejšie podnety, pri ktorých trvá riešenie dlhšiu dobu, čoho dôsledkom je aj značná rozpracovanosť
- združenie plánuje ukazovatele opatrnejšie, aby stanovilo reálne dosiahnuteľné ciele

V rámci plnenia stanovených merateľných ukazovateľov môže dôjsť aj k ďalším rôznym úkonom, ktoré nie je možné reálne označiť merateľnými ukazovateľmi. Preto bude predkladateľ pravidelne sledovať hodnoty sporov a priebežne bude hodnotu sporov uvádzať v databáze podnetov, ktorá združeniu umožní aj ďalšie vyhodnotenia.

Merateľné ukazovatele sú reálne dosiahnuteľné počas realizácie predkladaného projektu. Pri ich stanovení predkladateľ vychádzal z výsledkov realizovaného projektu v minulom roku – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2023.

Na preukázanie plnenia merateľných ukazovateľov bude predkladateľ zasielať výpisy z evidencie podnetov vo forme určenej poskytovateľom dotácie. Sledovanie a vyhodnotenie merateľných ukazovateľov bude realizované prostredníctvom databázy združenia. Každý podnet je zaznamenaný v jednotnom Formulári zverejnenom na webovom sídle MH SR. Na konci mesiaca zamestnanec zosumarizuje svoj Výkaz kontaktnej osoby a odošle na centrálu združenia. Združenie vyhodnotené výkazy kontaktných osôb spracuje do jednej štatistiky Evidencie podnetov spotrebiteľov v súlade s metodikou pre vyplňanie formulára evidencie podnetov z kapitoly Ministerstva hospodárstva SR. Okrem toho, vedenie evidencie spotrebiteľských podnetov, združenie vedie formou elektronickej databázy.

Čas realizácie

01.07.2024 - 31.12.2024



<b>Miesto realizácie projektu</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Štát</th> <th>Región</th> <th>Vyšší územný celok</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Slovensko</td> <td>Bratislavský kraj Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko</td> <td>Bratislavský kraj Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Žilinský kraj Banskobystrický kraj Prešovský kraj Košický kraj</td> </tr> </tbody> </table>			Štát	Región	Vyšší územný celok	Slovensko	Bratislavský kraj Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko	Bratislavský kraj Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Žilinský kraj Banskobystrický kraj Prešovský kraj Košický kraj
	Štát	Región	Vyšší územný celok						
Slovensko	Bratislavský kraj Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko	Bratislavský kraj Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Žilinský kraj Banskobystrický kraj Prešovský kraj Košický kraj							
<p><b>Realizácia projektu prebieha diaľkovou formou prostredníctvom:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portál verejnej správy (ÚPVS) - zákon o e-Governmente Číslo elektronickej schránky: E0006148170</li> <li>• Web stránka: <a href="http://www.zdruzenieaves.sk">www.zdruzenieaves.sk</a></li> <li>• E-mail: <a href="mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk">zdruzenie.aves@centrum.sk</a></li> <li>• Telefón: + 421 907 908 869</li> <li>• Facebook: Združenie AVES a Verejná skupina AVES</li> <li>• Poštou na adresu: Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, Bratislava 841 07 Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09</li> </ul>									

<b>Spôsob realizácie projektu</b>
<p>Zámerom projektu je zabezpečenie dostupnosti bezplatných odborných poradenských služieb pre spotrebiteľov. Zároveň je podporovaná sociálna integrácia, čím sa prispeje k fungujúcemu prostrediu spájaním záujmov spotrebiteľov a obchodníkov. Za účelom skvalitnenia poskytovaných poradenských služieb bude žiadateľ realizovať 6-mesačný projekt v spolupráci so spotrebiteľskými organizáciami: ÚNIOU SPOTREBITEĽOV SLOVENSKA, Právna pomoc poškodeným a OZ Nové Horehronie. Snahou projektového tímu je prostredníctvom aktivít realizovaných v rámci projektu prispieť k zvýšeniu kvality poskytovania postupov mimosúdneho riešenia sporov a poradenstva. Cieľom projektu je poskytovať ciele individuálne odborné poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov, a prispieť tak k pomoci spotrebiteľom riešiť ich problémy, zmeniť ich celkové postoje, správanie a úroveň ich individuálnej spotrebiteľskej gramotnosti tak, aby opakovanému vzniku sporov aktívne predchádzali.</p> <p><b>Hlavná aktivita</b> – Poskytovanie bezplatných poradenských činností bude realizovaná prostredníctvom 3 podaktivít s finančnou podporou preplatených odmienných poverených osôb, poradcov a kontaktných osôb, ktorí sa budú podieľať na priamej realizácii všetkých aktivít projektu.</p>

Zameranie poradenských činností poverenými osobami, poradcami a kontaktnými osobami:

- nezastupujú spotrebiteľov v konaní pred súdmi
- pomôžu spotrebiteľovi konkrétnymi radami, usmernia ho v postupe reklamácií, odporučia im najvhodnejšie postupy riešenia ich vzniknutého sporu s obchodníkom, pomôžu spotrebiteľovi napísať návrh (podanie) na začatie riešenia sporu formou ARS alebo MRS, pomôžu spotrebiteľovi napísať reklamáciu, sťažnosť
- pomáhajú spotrebiteľom v spisovaní právnych podaní smerom k obchodníkom (nejde o napísanie podania na súdy)
- riešia spory mimosúdnymi postupmi
- učia spotrebiteľov, ako si poradiť v rokovaní s obchodníkom sám, teda nevykonávajú priamo riešenie sporov cestou ARS a MRS, úlohou je poradiť spotrebiteľovi ako postupovať v spore s obchodníkom

Predpokladané trvanie aktivity: 07/2024 – 12/2024

Výstupom hlavnej aktivity bude poskytnutie pomoci 19 kvalifikovanými osobami pre približne 1 000 spotrebiteľov

Hlavná aktivita bude realizovaná prostredníctvom nasledovných podaktivít:

**Alternatívne riešenie sporov (ARS, ADR)**

Bezplatné riešenie spotrebiteľského sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom nezávislou poverenou fyzickou osobou, rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy, ktorých výstupom je uzavretie dohody alebo vydanie odôvodneného stanoviska.

**Dĺžka implementácie: 07/2024 – 12/2024**

Alternatívne riešenie sporov (ARS, ADR) je poskytované v súlade so znením Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a so znením Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov).

Cieľom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, a to pomocou participácie nezávislej poverenej osoby, ktorá sa svojim aktívnym pôsobením a využitím autority i odborných znalostí snaží motivovať obe strany k uzavretiu dohody o vyriešení spotrebiteľského sporu (metóda tzv. konciliácie). Spotrebiteľia sa tak v prípade sporu s obchodníkom budú môcť obrátiť na združenie ako nezávislý a nestranný subjekt ARS, ktorý uskutočňuje rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy alternatívneho riešenia sporov.

Subjekt ARS pri alternatívnom riešení sporu postupuje nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliada pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu. Subjekt ARS pridružuje návrhy povereným osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených osôb. Subjekt ARS ukončí

alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane.

Predkladateľ, ako subjekt ARS, rieši aj cezhraničné spory (ADR). Európska komisia na svojom webovom sídle zverejňuje a pravidelne aktualizuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov, a v tomto zozname je zapísané aj združenie AVES

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Cezhraničné spory boli riešené prostredníctvom platformy RSO, ktorá sa v rámci revízie smernice ARS nahradí interaktívnym digitálnym nástrojom, ktorý spotrebiteľov nasmeruje k riešeniam nápravy pre spotrebiteľov. Predkladateľ bude pri riešení cezhraničných sporov používať Európskou komisiou vytvorený nový interaktívny digitálny nástroj.

Alternatívne riešenie sporu je bezodplatné. Predkladateľ, ako subjekt ARS, rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov. Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu:

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

**Alternatívne riešenie sporov (ARS, ADR), zabezpečujú tri poverené fyzické osoby zapísané v zozname MH SR**

<https://www.mhsr.sk/uploads/files/EftJ6gBp.pdf?csrt=14618833014788483505>

**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.**

ARS je dostupné všetkým spotrebiteľom v rámci celého územia Slovenskej republiky. ADR je dostupné všetkým spotrebiteľom v rámci celej Európskej únie. Spotrebiteľia môžu predkladať svoje návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom:

- web stránky: [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk)
- e-mailom: [zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)
- poštou na adresu:
  - ✓ Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, alebo
  - ✓ Združenie na ochranu práv občana – AVES, Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

V prípade potreby prebieha komunikácia so stranami sporu aj prostredníctvom telefonického spojenia na telefónnom čísle: **+ 421 907 908 869**. Vyhradený čas na telefonickú komunikáciu je počas **pracovných dní od 11:00 do 16:00 hod.**. Pri alternatívnom riešení sporov je garantovaný **neobmedzený čas** prijmu predkladaných návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov.

## Mimosúdne riešenie sporov (MRS)

Ak sa spotrebiteľ rozhodne pre mimosúdne riešenie sporu, do procesu riešenia prípadu vstúpi nezávislá tretia strana. Takýto subjekt spotrebiteľa a obchodníka, na ktorého sa spotrebiteľ sťažuje, bude viesť k vyriešeniu sporu uzatvorením písomnej dohody.

**Dĺžka implementácie: 07/2024 – 12/2024**

Platí, že mimosúdny systém riešenia sporov je založený na:

- finančnej dostupnosti pre spotrebiteľa – spotrebiteľ platí minimálne sumy za riešenie sporu
- rýchlosti konania – konanie je neformálne a rýchle
- nestrannosti a kvalifikovanosti tretej strany – spory môžu riešiť iba nestranné osoby s potrebnými znalosťami a zručnosťami v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov poskytuje pomoc pri riešení sporu v prípade, že do riešenia sú aktívne zapojené obidve sporové strany. Predkladateľ poskytuje spotrebiteľom ochranu, venuje pozornosť ich záujmom a potrebám, presadzuje ich záujmy. Aj závažné právne spory je možné riešiť dohodou bez súdu. Vydať sa cestou mimosúdneho vyrovnanie je rýchlejšie, lacnejšie a často aj efektívnejšie riešenie sporu, ako prostredníctvom súdov. Mimosúdne vyrovnanie alebo mimosúdna dohoda je na Slovensku už oficiálne uznanou možnosťou riešenia sporov. Namiesto dlhých súdnych konaní je možné pristúpiť k dohode prostredníctvom poradcu, ktorý obom stranám načrtne aké sú alternatívny, možnosti a vzhľadom na situáciu aj možné výsledky prípadného súdneho konania. Zároveň predkladá aj možnosti, ako dosiahnuť vyriešenie sporu bez súdu a k spokojnosti zúčastnených. Mimosúdne vyrovnanie je pritom možné dosiahnuť aj systémom, že každý zo zúčastnených strán sa s poradcom radí samostatne. Mimosúdne riešenie sporu je rýchlejšie ako súdne pojednávanie, ktoré sa môže vliecť roky. Mimosúdne vyrovnanie je možné dosiahnuť rádo v dňoch až týždňoch. Zároveň ide o lacnejšiu možnosť ako platiť súdne trovy, podania na súd a samozrejme aj čas, ktorý stratíme na súde je drahý. Mimosúdne vyrovnanie je razantne lacnejšie. Ďalším plusom je aj diskretnosť, keďže sa pomocou poradcu môžu dohodnúť obe strany bez komplikovaných súdnych ťahaníc.

Pri vyjednávaní čo najvýhodnejších podmienok mimosúdnych riešení je poradca pripravený účinne pomôcť a asistovať. Vysoké percento takto končiacich sporov v našom združení svedčia o tom, že v tejto oblasti žneme mimoriadne úspechy a naše snahy presvedčať strany sporov a výhodnosti mimosúdnych dohôd sa stretávajú s úspechom nielen u spotrebiteľov ale aj u obchodníkov. Mimosúdna dohoda a vyrovnanie majú svoje právne platné výstupy. Dokumentom, ktorý vzniká je Dohoda o mimosúdnom riešení sporu. Tú podpíšu obe zúčastnené strany a spor sa ňou považuje za vyriešený. Takúto dohodu vypracuje poradca. Poradca zastupuje spotrebiteľa v mimosúdnom riešení sporu buď na základe plnomocenstva alebo bez udelenej plnej moci, poradca nerozhoduje o spore ale snaží sa vyjednať s obchodníkom dohodu v prospech spotrebiteľa.

Predsúdna fáza & mimosúdne rokovania zahŕňajú:

- analýza podkladov a posúdenie úspechu v spore
- návrhy procesných stratégií a ich priebežná konzultácia so spotrebiteľom

- vypracovanie všetkých typov podaní, vrátane predžalobných výziev, návrhov, vyjadrení a riadnych, ako aj mimoriadnych opravných prostriedkov
- zabezpečenie znalcov, prekladateľov a iných externých odborníkov
- návrhy na minimalizáciu negatívnych dopadov prípadných nepriaznivých výsledkov

Postup mimosúdneho riešenia sporov:

- ✓ Po predložení návrhu na mimosúdne riešenie sporu, bude spotrebiteľ kontaktovaný do 24 hodín skúseným poradcom na oblasť spotrebiteľského práva.
- ✓ Po analýze prípadu poradca zodpovie otázky, poradí ako najlepšie prípad riešiť a identifikuje riziká, ktoré je nutné minimalizovať.
- ✓ Poradca skontroluje podklady, vypracuje potrebné zmluvy a podania, vyhotoví reklamácie väd, prípadne bude spotrebiteľa zastupovať na súde.
- ✓ Nasleduje oslovenie druhej strany, aby sa do riešenia aktívne zapojila
- ✓ Pri rokovaní poradca vyjedná čo najvýhodnejšie podmienky pre obidve sporové strany
- ✓ Ak obidve strany zhodne pristúpia na navrhované podmienky urovnania sporu, poradca vyhotoví písomnú dohodu medzi stranami sporu

Dohoda o urovaní však nie je exekučný titul. To znamená, že pokiaľ by jedna alebo druhá zmluvná strana nespĺnila záväzok z tejto dohody, nie je možné priamo osloviť exekútora a požiadať ho o vykonanie exekúcie. V prípade neplnenia dohody by bolo potrebné obrátiť sa na súd a žalobou sa domáhať vydania rozsudku o splnenie povinnosti zo zmluvy.

Mimosúdne riešenie sporu je bezodplatné. Združenie rieši mimosúdne všetky druhy spotrebiteľských sporov. Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu a viesť mimosúdne riešenie sporu:

- slovenský jazyk, český jazyk, anglický jazyk

Mimosúdne riešenie sporov (MRS) zabezpečuje sedem poradcov. Poradca spracováva, vybavuje návrhy na mimosúdne riešenie sporov a triedi návrhy na súdne a mimosúdne riešenie sporov. Po udelení plnej moci spotrebiteľom, predkladateľ aktívne zastupuje spotrebiteľa v mimosúdnom konaní.

Mimosúdne riešenie sporov (MRS) je dostupné všetkým spotrebiteľom v rámci celého územia Slovenskej republiky.

Spotrebiteľia môžu predkladať svoje návrhy na začatie mimosúdneho riešenia sporu prostredníctvom:

- web stránky: [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk)
- e-mailom: [zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)
- poštou na adresu:
  - ✓ Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, alebo
  - ✓ Združenie na ochranu práv občana – AVES, Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

Komunikácia so stranami sporu prebieha aj prostredníctvom telefonického spojenia na telefónnom čísle: [+ 421907908869](tel:+421907908869). Vyhradený čas na telefonickú komunikáciu je počas **pracovných dní od 11:00 do 16:00 hod.** Pri mimosúdnom riešení sporov (MRS) je garantovaný **neobmedzený čas** prijmu predkladaných návrhov na začatie mimosúdneho riešenia sporov.

## Poradenstvo

Pod pojmom poradenstvo rozumieme **“Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa“**.

Poradenstvo členíme

- otázky
- podnety

**Otázky** prijíma predkladateľ prostredníctvom centrálného telefonického kontaktu, e-mailom i prostredníctvom webovej stránky. Poverená osoba otázky prijaté telefonicky vybavuje bezodkladne. Otázky prijaté prostredníctvom mailu a webovej stránky prideli kontaktnej osobe podľa príslušnosti kraja. Otázkou sa rozumie všeobecná žiadosť spotrebiteľa o informáciu, ktorá je všeobecného charakteru a nesmeruje proti konkrétnemu obchodníkovi. Otázku vybaví kontaktná osoba poskytnutím informácií, ktoré pomôžu spotrebiteľovi pri riešení jeho problému, ktorý môže súvisieť s propagáciou (marketingom), predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod., usmerní spotrebiteľa ako má postupovať a naznačí mu možnosti a perspektívy riešenia. Zároveň informuje spotrebiteľa o mimosúdnych postupoch pri riešení sporu prostredníctvom ARS a MRS. Náplňou činnosti kontaktnej osoby je aj analýza otázky, a to či je možné zodpovedať otázku bez podrobnej analýzy alebo pred poskytnutím relevantných informácií je nutné otázku podrobne zanalyzovať. Nie vždy je totiž možné promptne reagovať a posúdiť právny rámec otázky. Kontaktná osoba má v náplni činnosti aj triedenie otázok do agendy poradenstva, agendy ARS, agendy MRS a súdnej agendy.

Zodpovedanie otázok je dostupné všetkým spotrebiteľom v rámci celého územia Slovenskej republiky. Spotrebiteľia môžu klásť predkladateľovi otázky prostredníctvom:

- web stránky: [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk)
- e-mailom: [zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)
- tel. čísla: + 421907908869

Otázky predložené predkladateľovi prostredníctvom mailu a webovej stránky sú vybavené spravidla do 48 hodín. Otázky kladené prostredníctvom telefonického kontaktu sú vybavené prevažne bezodkladne. Vyhradený čas na telefonickú komunikáciu je počas **pracovných dní od 11:00 do 16:00 hod.**. Pri otázkach predložených mailom a cez web stránku je garantovaný **neobmedzený čas** prijmu otázok.

**Podnety** prijíma predkladateľ prostredníctvom centrálného telefonického kontaktu, e-mailom i prostredníctvom webovej stránky. Poverená kontaktná osoba podnety prijaté telefonicky vybavuje bezodkladne. Podnety prijaté prostredníctvom mailu a webovej stránky sú pridelené kontaktnej osobe podľa príslušnosti kraja. Podnetom sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým obchodníkom. Podnet vybaví kontaktná osoba poskytnutím informácií, ktoré pomôžu spotrebiteľovi pri riešení jeho problému, ktorý môže súvisieť s propagáciou (marketingom), predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod., usmerní spotrebiteľa ako má postupovať a naznačí mu možnosti a perspektívy riešenia. Zároveň informuje spotrebiteľa o mimosúdnych postupoch pri riešení sporu prostredníctvom ARS a MRS. Náplňou činnosti kontaktnej osoby je aj analýza

podnetu, a to či je možné vybaviť podnet bez podrobnej analýzy alebo pred poskytnutím relevantných informácií je nutné podnet podrobne zanalyzovať. Rovnako ako pri otázkach, ani v prípade podnetov nie vždy je možné promptne reagovať a posúdiť právny rámec podnetu. Kontaktná osoba zároveň triedi podnety do agendy poradenstva, agendy ARS, agendy MRS a súdnej agendy. Poradenstvo predkladateľ realizuje bez udelenia plnej moci spotrebiteľom.

Vybavovanie podnetov je dostupné všetkým spotrebiteľom v rámci celého územia Slovenskej republiky. Spotrebiteľia môžu predkladať svoje podnety prostredníctvom:

- web stránky: [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk)
- e-mailom: [zdruzenie.aves@centrum.sk](mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk)
- tel. čísla: + 421907908869

Predložené podnety prostredníctvom mailu a webovej stránky sú vybavené spravidla do 5 dní odo dňa doručenia podnetu. Podnety predkladané telefonicky sú vybavené prevažne bezodkladne, v prípade zložitejších situácií najneskôr do 15 dní. Vyhradený čas na telefonickú komunikáciu je počas **pracovných dní od 11:00 do 16:00 hod.**. Pri podnetoch predložených mailom a cez web stránku je garantovaný **neobmedzený čas** prijmu podnetov.

V prípadoch, v ktorých obchodníci odmietajú komunikovať a na výzvy nereagujú, ide spravidla o podvodný subjekt, ktorého nápravu a vyvodenie dôsledkov ARS ani MRS nie je možné dosiahnuť. Zväčša ide o nepostihnuteľné subjekty, s ktorými si nevedia poradiť ani kontrolné, regulačné a vyšetrovacie orgány, preto sú takéto spory presúvané do súdnej agendy a ostávajú predmetom súdneho riešenia.

Aplikačná prax ukazuje, že ťažisko úspešného riešenia podnetov nespočíva vo vybranej forme riešenia, ale na schopnosti správnej identifikácie a analýze prípadu a využitia správnych vecných a právnych prostriedkov (*všeobecná znalosť zákonných ustanovení, dôkazy, skúmanie vyjadrení, využitie judikátov, poznanie a operatívna orientácia vo výstupoch súdnej praxe, logický úsudok, presvedčivé prednesenie, príprava dôkazov*) podľa konkrétnej situácie.

## Organizačné, technické a personálne zabezpečenie realizácie projektu

### Organizačné zabezpečenie realizácie projektu

- Projekt je zameraný na územie celej Slovenskej republiky
- Zapojenie jednotlivých participujúcich osôb je špecifikované v časti „Personálne zabezpečenie realizácie projektu“ (bod 8)

Koordinačný výbor zabezpečuje implementáciu aktivít na požadovanej úrovni, vrátane predchádzania potenciálnym problémom súvisiacim s implementáciou. Koordináčný výbor bude poradným a iniciatívnym orgánom predkladateľa, zriadený predkladateľom - na celé časové obdobie realizácie projektu a to tak, aby bola od 07/2024 zabezpečená jeho funkčnosť. Úlohou koordinačného výboru o.i. bude koordinovať realizáciu aktivít tak, aby nedochádzalo k duplicitám vykonávania bezplatných poradenských činností s inými poradenskými systémami. Koordináčný výbor bude počas realizácie projektu plniť nasledovné funkcie:

- prerokovávať a schvaľovať navrhované postupy a zmeny pri plnení cieľov projektu
- predkladať návrhy na zlepšenie činnosti zamestnancov v súvislosti so skúsenosťami, ktoré vyplynuli v rámci implementácie projektu
- priebežne hodnotiť plnenie cieľov projektu a v prípade zistených nedostatkov navrhovať opatrenia na ich odstránenie

Členovia koordinačného výboru svoju funkciu vykonávajú bez nároku na odmenu. Členmi koordinačného výboru sú traja poverení zástupcovia predkladateľa, traja zástupcovia spolupracujúcich subjektov a traja zástupcovia spotrebiteľských organizácií. Riadiaci výbor sa bude stretávať na pravidelných rokovaníach, ktoré sa budú realizovať v zmysle rokovacieho poriadku riadiaceho výboru, ktorý bude schválený na prvom zasadnutí. Riadiaceho výboru sa môžu zúčastňovať aj iní pozvaní odborníci.

V projekte bude popri realizovaní aktivít na kontinuálne zvyšovanie odborných zručností zamestnancov poradenského procesu, podľa potreby vyplývajúcej z praxe, zabezpečená skupinová alebo individuálna supervízia, ktorej cieľom je kontinuálne zvyšovanie profesionálnych kompetencií osôb pracujúcich so spotrebiteľmi. Cieľom supervízie pri poskytovaní bezplatných poradenských činností je poskytnutie podnetov k hľadaniu nových ciest a možných riešení zložitých právnych problémov spotrebiteľov. Supervízne stretnutia poskytnú priestor na spätnú väzbu, reflektovanie a analyzovanie práce poradcov poskytujúcich bezplatné poradenské činnosti a výmenu skúseností. Významnou súčasťou supervízie je tiež riešenie rôznych etických problémov a dilem pri výkone bezplatných poradenských činností.

Vytváranie podmienok a hľadanie možností na rozšírenie Informačného systému Riadenia správy prípadov tak, aby bol vytvorený modul pre podporu zavedenia štandardizácie práce poverených osôb, poradcov a kontaktných osôb pri poskytovaní poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov pre zraniteľných spotrebiteľov. Zámerom rozšírenia je aj získanie a využívanie dostupných informácií o identifikácii spotrebiteľa a jeho prípade a následne ich evidencia pri budúcej intervencii a riešení situácie spotrebiteľa.

Predkladateľ sa bude podieľať na zabezpečení a realizácii aktivít súvisiacimi s projektom v spolupráci s partnermi. Partneri nezískajú z dotácie žiadne finančné výhody. Na splnenie cieľov projektu prispedia materiálne a príspevkami, čím pomôžu predkladateľovi dosiahnuť ciele projektu a riešiť vzniknuté problémy. Výhoda partnerov pre projekt je ich dostupnosť, odbornosť, skúsenosti a dlhodobá spolupráca s predkladateľom. Predkladateľ a partneri spoja svoje odborné znalosti a navzájom sa budú dopĺňať. Predkladateľ predloží partnerom projektový zámer, poskytne im potrebné informácie pre výkon spolupráce, zabezpečí zamestnancov, ktorí budú spolupracovať s partnermi pri realizácii konkrétnej úlohy a zabezpečí ďalšie potrebné činnosti pre partnerov za účelom dobrej realizácii projektu. Členovia partnerov majú dlhoročné odborné skúsenosti s ochranou spotrebiteľa nielen pri mimosúdnych procesoch, ale aj v súdnych sporoch. Kvalitné poradenstvo a kvalifikované zastupovanie spotrebiteľských subjektov už využilo mnoho spotrebiteľov, a to nielen na Slovensku, ale aj v iných krajinách EÚ vrátane tretích krajín mimo EÚ.

Predkladateľ a partneri dlhodobo fungujú ako spoločné konzorcium a spoločne vytvárajú podmienky pre napĺňanie cieľov ochrany spotrebiteľa na medzinárodnej úrovni. Svoju činnosť vykonávajú nielen za odmenu, ale aj formou dobrovoľníctva. Počas realizácie projektu sa každý účastník priamo podieľa na realizácii projektu vykonávaním určených projektových činností. Spolupráca prebieha aj formou konzultácií a stretnutí. Konzorcium je založené na supervízii, konzultáciách,



realizácii spoločných aktivít, finančných, materiálnych a informačných zdrojoch. Partnerstvo medzi predkladateľom a partnermi je postavené na pevných základoch, má odborné znalosti a skúsenosti, silnú komunitnú podporu, dobrý systém, vzájomnú komunikáciu a flexibilitu.

ÚNIA SPOTREBITEĽOV SLOVENSKA

Oficiálna skratka: ÚSS

IČO: 54 317 061

Právna pomoc poškodeným

IČO: 50 951 947

OZ Nové Horehronie

IČO: 42 194 342

#### Riadenie a rozhodovanie konzorcia

Riadenie a rozhodovanie prijíma konzorcium spoločne – princíp partnerstva. Rozhodnutia podpisuje predseda predkladateľa. Predkladateľ sa s konzorciom stretáva raz mesačne (v prípade potreby aj častejšie), aby pravidelne monitoroval plnenie stanovených cieľov a naplánoval si stanovené ciele na ďalšie obdobie. Spoločné stretnutia sú dôležité pre vzájomnou komunikáciu zabezpečiť riadne plnenie stanovených cieľov. Predkladateľ vždy kontroluje koncom mesiaca projektovú dokumentáciu. Pre výkon jednotlivých činností je určená zodpovedná osoba, ktorá sleduje, či jednotlivé aktivity (v rámci daného cieľa alebo úlohy) sú splnené včas a s použitím vhodných prostriedkov. Ak niektorá z určených osôb činnosť nevykonáva alebo ju nedokončí včas, osoba zodpovedná za čiastkový cieľ alebo úlohu podnikne príslušné kroky, napríklad poverí inú osobu vykonávaním činnosti alebo zabezpečí vykonávanie iných činností podľa zručnosti. Pri rozdeľovaní sú rozhodujúce znalosti, schopnosti, spravodlivá deľba práce, časová kapacita a pod úlohy a zodpovednosti v projekte. Pri určovaní úloh a zodpovedností v projekte, sú v rámci každej aktivity osoby, ktoré sú zodpovedné za jej realizáciu.

Manažment konzorcia: Manažment konzorcia je založený na princípe partnerstva. Predkladateľa oficiálne zastupuje predseda Rady Združenia, ktorý je zahrnutý do personálnej matice. Okrem členov konzorcia sa pravidelných stretnutí zúčastňujú aj manager projektu a finančný manager. V prípade potreby sú na stretnutie pozvaní aj administratívny manager, manager publicity, technický personál, vedúci poverených osôb, poradcov a kontaktných osôb.

Rozhodovací proces - Identifikácia problému: Manažéri musia jasne definovať problém, ktorý potrebujú vyriešiť. Tento krok je kľúčový, pretože správne identifikovaný problém umožňuje efektívne rozhodovanie.

Analýza problémov: Manažéri zhromažďujú relevantné informácie a analyzujú ich. Týmto spôsobom sa snažia pochopiť situáciu a možné dôsledky rôznych rozhodnutí.

Určenie alternatív riešenia: Manažéri vyvinú rôzne možnosti riešenia problému. Tieto alternatívy môžu byť - rôzne stratégie, postupy alebo akcie.

Výber najvýhodnejšieho riešenia: Na základe stanovených kritérií, manažéri vyberú najlepšiu alternatívu. Kritériá môžu zahŕňať náklady, efektívnosť, riziká a dlhodobé dôsledky.

### REALIZAČNÝ TÍM

Meno a funkcia	Úlohy / Odbornosť
Projektový manager	Úlohy: Riadenie realizácie projektu v súlade so schválenou žiadosťou o dotáciu alebo zmluvou o poskytnutí dotácie s platným systémom riadenia. Je zodpovedný za realizáciu projektu v súlade so schváleným harmonogramom realizácie aktivít projektu, za plnenie merateľných ukazovateľov projektu, koordinuje všetky činnosti súvisiace s realizáciou projektu, koná vo vzťahu k partnerom projektu, zodpovedá za komunikáciu vo vzťahoch vyplývajúcich zo zmluvy o poskytnutí dotácie.
Finančný manager	Úlohy: Finančné riadenie projektu v súlade so schválenou žiadosťou o dotáciu alebo zmluvou o poskytnutí dotácie s platným systémom finančného riadenia a pokynov týkajúcich sa použitia dotácie. Je zodpovedná za plnenie rozpočtu v súlade s merateľnými a dosiahnuteľnými ukazovateľmi. Zodpovedá za komunikáciu v oblasti finančných vzťahov vyplývajúcich zo zmluvy o poskytnutí dotácie, za prípravu a včasné predloženie žiadosti o platbu, vrátane kompletnej podpornej dokumentácie, zodpovedá za oprávnenosť výdavkov príjemcu v súlade s platnými pravidlami oprávnenosti, poskytuje profesionálnu projektovú podporu, pripravuje podklady pre realizáciu projektu v súlade s harmonogramom a rozpočtom projektu, zabezpečuje spracovanie a vedenie podkladov pre účtovníctvo, personalistiku, odmeny a majetok.
Administratíva	Úlohy: Riadenie kompletnej administratívy, prijímanie a evidencia spotrebiteľských podnetov, správa a postupy súvisiace s ľudskými zdrojmi (pracovné zmluvy a iné administratívne aspekty), práca s interným informačným systémom, prevádzka a vybavenie kancelárie, uzatváranie pracovnoprávných vzťahov, evidencia majetku, spracovanie podkladov k projektu, monitorovacie správy.
Manager publicity	Úlohy: Spolupráca s inými oddeleniami, komunikácia s dodávateľskými reklamnými a mediálnymi agentúrami, inštitúciami, externá komunikácia, realizácia marketingových aktivít, aktualizácia a výroba rôznych obchodných, informačných a prevádzkových tlačovín, výroba propagačných materiálov, implementácia mediálnej a komunikačnej stratégie, spracovanie externých a interných mediálnych výstupov, komunikuje profesionálne stanoviská v súlade s Príručkou pre publicitu a informovanie.
Technický personál	Úlohy: Komunikácia s účastníkmi aktivít, vykonáva priebežné sledovanie priebehu projektu, zodpovedá za správnu evidenciu výsledkov projektu, zodpovedá za prípravu monitorovacích správ, dodatočných monitorovacích údajov a informácií v rámci projektového manažmentu, zodpovedá za činnosť informačných technológií. Je tiež správcom tlačových dokumentov, distribúcia a pod.
Poverená osoba na ARS	Úlohy: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, analýza návrhov na ARS, analýza podkladov a posúdenie úspechu v spore, hľadanie zmierlivého vyriešenia sporu, konzultácia so stranami sporu, návrh a vypracovanie dohody o vyriešení spotrebiteľského sporu, vypracovanie odôvodneného stanoviska.
Poradca na MSR	Riešenie sporov udelením plnomocenstva ale aj bez udelenia plnomocenstva Úlohy: Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, analýza návrhov na MRS, analýza podkladov a posúdenie úspechu v spore, návrhy procesných stratégií, konzultácia so spotrebiteľom, hľadanie zmierlivého vyriešenia sporu, vypracovanie všetkých typov podaní, vrátane predžalobných výziev, návrhov, vyjadrení a riadnych, ako aj mimoriadnych opravných prostriedkov, zabezpečenie znalcov, prekladateľov a iných externých odborníkov, návrhy na minimalizáciu negatívnych dopadov prípadných nepriaznivých výsledkov, návrh a vypracovanie dohody o vyriešení spotrebiteľského sporu.

Kontaktná osoba	Úlohy: Online príjem a vybavovanie spotrebiteľských otázok a podnetov, analýza otázok a podnetov, poradenstvo, evidencia spotrebiteľských sporov, triedenie podnetov do agendy poradenstva, agendy ARS, agendy MRS a súdnej agendy.
-----------------	---

Do konca roku 2024 bude uskutočnené overenie odborných vedomostí poverených osôb, poradcov a kontaktných osôb vnútorným overovacím mechanizmom.

### ZABEZPEČENIE ADMINISTRÁCIE PROJEKTU

Administrácia projektu sa zabezpečuje spracovaním výkazu evidencie podnetov, ktoré sa spracúvajú na podklade jednotných formulárov vyhotovených poverenými osobami, poradcami a kontaktnými osobami. Administratívne služby zabezpečujú celú agendu, ktorá spadá pod administráciu. V rámci poskytovaného poradenstva sa na evidenciu spotrebiteľských podnetov a účely ich hodnotenia používajú jednotné formuláre Identifikátor poradenstva, Plnomocenstvo, mesačný Výkaz poverenej osoby, poradcu a kontaktnej osoby v tlačenej i elektronickej podobe. Všetky uvedené formuláre sa archivujú v priestoroch predkladateľa. Podnety sú evidované aj v elektronickej databáze.

Mesačné výpisy evidencie spotrebiteľských podnetov sa vedú podľa vypracovanej metodiky k vedeniu evidencie spotrebiteľských podnetov z kapitoly Ministerstva hospodárstva SR. Každý podnet je zaznamenaný podľa ukazovateľov uvedených v projekte. Okrem kategorizácie druhu reklamovaných tovarov a služieb sa vyhodnocuje aj charakter problému, teda či ide napr. o neuznanie reklamácie, odstúpenie od zmluvy alebo iný spotrebiteľský problém. Ak je prípad vyriešený v prospech spotrebiteľa, zaznamenáva sa k nemu aj objem finančných prostriedkov zachránených v prospech spotrebiteľa. Môže ísť o reálne vrátené finančné prostriedky, prostriedky, ktoré druhá strana po intervencii predkladateľa viac nevymáha alebo hodnotu opraveného či vymeneného tovaru. Táto administrácia je prehľadná a funguje paralelne popri riešení spotrebiteľských podnetov podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľ v úvode podpisuje súhlas so spracovaním osobných údajov v súlade s platnou legislatívou. Každému podnetu je pridelený číselný kód. V prípade, že spotrebiteľ odmieta poskytnúť osobné údaje, sú zaznamenané aspoň základné dáta – meno, prípadne mailová adresa, resp. telefonický kontakt.

Pre zabezpečenie preukázania služieb poskytnutých v rámci projektu predkladateľ zabezpečí projektovú dokumentáciu, ktorá je v súlade s výzvou na predkladanie žiadostí. Predkladateľ zabezpečí vhodný systém evidencie podnetov, pričom garantujem zasielanie výpisu z evidencie podnetov podľa požiadaviek MH SR.

### ÚČTOVNÍCTVO PROJEKTU

Predkladateľ vedie účtovníctvo tak, aby bolo možné jednoducho vyhľadať a priradiť účtovné prípady k poskytnutej dotácii. Účtovná evidencia predstavuje akúsi auditnú stopu a slúži na účely kontroly použitia zdrojov z dotácie, t.j. na overenie, či výdavky boli vynaložené v súlade s účelom, na ktorý boli poskytnuté.

### PUBLICITA A PROPAGÁCIA

Propagácia a marketingové aktivity slúžia účelu, aby sa spotrebiteľia dozvedeli o existencii a realizácii projektu, a aby bola verejnosť informovaná, že projekt je podporený dotáciou z Ministerstva hospodárstva SR. V rámci oslovovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu predkladateľ stavia na dlhoročnej tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena,

čo sa odzrkadľuje na záujme spotrebiteľov o služby predkladateľa aj bez reklamy, a len na základe osobných odporúčaní. Predkladateľ naďalej bude reflektovať na výzvy ústredných orgánov štátnej správy, kontrolných a dozorných orgánov a poskytne svoje stanoviská k platným zákonným úpravám týkajúcim sa ochrany spotrebiteľov. Predkladateľ sa zapája a bude sa zapájať do projektov a kampaní organizovaných medzinárodnými organizáciami.

Zvyšovanie informovanosti o poskytovaní bezplatných poradenských činností bude realizované kontinuálne v rámci celej doby trvania projektu. Cieľom je zvyšovanie povedomia o možnostiach poskytovania bezplatných poradenských činností spotrebiteľom prostredníctvom web stránky a sociálnych sietí. Zvýšenie povedomia o bezplatných poradenských činnostiach bude zabezpečované propagačnými materiálmi, ktoré slúžia ako informačný materiál pre veľké množstvo spotrebiteľov.

Účinným nástrojom propagácie i komunikácie predkladateľa je web stránka [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk), ktorá sa pravidelne aktualizuje. V roku 2023 bolo posilnenie propagácie aktivít predkladateľa v online priestore jednou z priorit. Významné zvýšenie návštevnosti webovej stránky a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa toto predsavzatie podarilo splniť, a naďalej ostáva prioritou aj pre rok 2024. Návštevnosť webových stránok a profilov na sociálnych sieťach zvyšujú aj stále aktuálne rozhodnutia súdov, ktoré sa zverejňujú v celom znení. Projekt a jeho aktivity budú propagované aj prostredníctvom spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií a občianskych združení, čo je zárukou toho, že sa spotrebiteľia cieľových skupín dozvedia o existencii a realizácii projektu.

Webové sídlo projektu - Webová stránka [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk) je najdôležitejším informačným a komunikačným nástrojom bezplatných poradenských činností. Z tohto dôvodu je veľmi dôležité, aby bola stránka neustále inovovaná a plne funkčná. Neustály vývoj informačných a komunikačných technológií a nové trendy vyžadujú údržbu ako aj aktualizáciu a tvorbu/úpravu dizajnu a nových funkcionalít a požiadaviek webového portálu poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov. Na stránke budú uvedené poskytované služby bezplatného poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov, kontakty, galéria aktivít, fórum, články, informácie, atď.

Publicita a propagácia bude zabezpečená počas celého obdobia trvania realizácie projektu a bude sa riadiť príslušnou dokumentáciou pre program ochrany spotrebiteľa. Publicita projektu bude realizovaná prostredníctvom povinných a dobrovoľných komunikačných ciest, konkrétne cez informačné/propagačné materiály. Prostredníctvom nich bude prijímateľ informovať účastníkov projektu ako aj širokú verejnosť, že aktivita, ktorá sa realizuje v rámci projektu sa uskutočňuje vďaka pomoci Ministerstva hospodárstva SR, konkrétne z prostriedkov z dielne odboru ochrany spotrebiteľa.

Všetky spomínané aktivity slúžia ako účinná forma propagácie aktivít predkladateľa, o čom svedčí z roka na rok rastúci počet podnetov. Všade tam, kde je to možné (v publikáciách, výročných správach, prejavoch a pod.), bude použité logo Ministerstva hospodárstva SR a bude použitý odkaz na opis podpory, poskytnutej Ministerstvom hospodárstva SR. Logo bude na materiáloch vytvorených vo väzbe na projekt alebo schémy čerpajúce prostriedky z dotácie, napr. brožúry a iná literatúra, prihlášky, výročné správy, webstránky, ponukové listy/korešpondencia, dotazníky, a pod.. Aj naďalej sa bude venovať špeciálna pozornosť propagácii poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľom sú

ponúkané prehľadné informácie o mimosúdnom riešení sporov na web stránke združenia, ktoré sú priebežne doplňané a aktualizované podľa aktuálnej potreby.

Komunikácia a šírenie informácií o projekte sú kľúčové pre jeho úspech a pre jeho oslovenie cieľových skupín. Šírenie projektu sa môže uskutočňovať rôznymi spôsobmi a prostriedkami, ktoré zahŕňajú webové stránky a sociálne siete.

Komunikačný plán: Projekt obsahuje komunikačný plán, ktorý špecifikuje, ako sa budú informácie o projekte šíriť, kto bude zodpovedný za komunikáciu a aké nástroje a kanály budú použité.

Cielené oslovovanie cieľových skupín: Komunikačné aktivity sú špecificky a diferencovane zamerané na cieľové skupiny relevantné pre projekt. Cieľové skupiny sú spotrebitelia, obchodníci, odborníci, orgány verejnej správy a iní.

Informovanie o výsledkoch a úspechoch: Projekt bude pravidelne informovať verejnosť o svojej činnosti a úspechoch. To môže zahŕňať publikovanie správ, publikácie, prípadové štúdiá a iné dokumenty.

Zvyšovanie povedomia o financovaní: Projekt by mal jasne a transparentne informovať verejnosť o zdrojoch financovania a o tom, ako sa tieto prostriedky využívajú. To môže zahŕňať zverejňovanie finančných tokov a hodnotenie projektu. Najefektívnejšia viditeľnosť sa zabezpečí zverejnením informácií na webovej stránke predkladateľa.

Využitie vlastných nápadov: Okrem tradičných foriem komunikácie, projekt by tiež mohol využívať inovatívne postupy na zlepšenie svojej viditeľnosti a šírenia informácií. Mohla by sa napríklad vyvinúť interaktívna mobilná aplikácia, prostredníctvom ktorej by spotrebitelia mohli ľahko získať komplexné a všeobecné informácie o ich právach a možnostiach riešenia sporov. Tento prístup by nielen zvýšil viditeľnosť projektu, ale aj jeho užitočnosť a dostupnosť pre cieľové skupiny.

### **Technické zabezpečenie realizácie projektu**

Predkladateľ má zabezpečené materiálno-technické vybavenie pre bezproblémový priebeh plnenia úloh definovaných v projekte. Pod pojmom materiálno-technické vybavenie sa chápe výpočtová technika, monitory, multimediálne zariadenia a príslušenstvo. Materiálno-technické vybavenie spĺňa požiadavky oprávnených osôb vykonávajúcich agendu v oblasti spotrebiteľskej politiky, čo prináša zvýšenú efektivitu vykonávaných činností.

Každá poverená osoba / poradca / kontaktná osoba má pre plnenie svojich úloh zabezpečenú výpočtovú a kancelársku techniku (počítač, notebook, tablet, multifunkčné zariadenie, sieťový systém, mobilný telefón a pod.) a kancelársky materiál, knižnicu s odbornou literatúrou a množstvom prípadových štúdií, osobné motorové vozidlo.

Predkladateľ na účely realizácie projektu alebo v súvislosti s ním využíva webové sídlo – [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk), prostredníctvom ktorého komunikuje smerom navonok. Predkladateľ komunikuje smerom navonok aj prostredníctvom vlastného účtu na sociálnych sieťach Združenie AVES a Verejná skupina AVES.

Na realizáciu projektu (pracovné stretnutia, projektové riadenie, riadenie konzorcia, školenia pracovníkov, evidencia a archivácia prípadov, ... a pod.) má predkladateľ k dispozícii kanceláriu, vybavenú výpočtovou a kancelárskou technikou, kancelárskym nábytkom a kancelárskym materiálom. Na účely realizácie projektu predkladateľ využíva aj osobné motorové vozidlá.

## Význam a prínos projektu

Účinná politika ochrany spotrebiteľa zabezpečuje riadne fungovanie jednotného trhu. Chráni práva spotrebiteľov vo vzťahu k obchodníkom a poskytuje posilnenú ochranu zraniteľným spotrebiteľom. Pravidlá ochrany spotrebiteľa môžu celkovo pozitívne ovplyvniť výsledky trhu. Podporujú spravodlivejšie trhy a vďaka lepším informáciám pre spotrebiteľov podporujú ekologickejšie a sociálnejšie výsledky. Posilnenie postavenia spotrebiteľov a ochrana ich záujmov sú kľúčovými cieľmi politiky EÚ.

Cieľom ochrany spotrebiteľa je zabezpečiť, aby všetci spotrebiteľia v Únii bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, zdržiavajú sa alebo nakupujú, požívali vysokú spoločnú úroveň ochrany pred rizikami a hrozbami pre svoju bezpečnosť a hospodárske záujmy, a zvýšiť možnosti spotrebiteľov pri obrane vlastných záujmov. Zákon chráni spotrebiteľa a priznáva mu osobitnú ochranu, keďže zákonodarca predpokladá, že v porovnaní s predávajúcim má slabšie postavenie. Je to najmä kvôli tomu, že vo väčšine prípadov spotrebiteľ nedokáže aktívne chrániť svoje ekonomické záujmy.

Problematika ochrany spotrebiteľa je špecifická a rôznorodá, avšak stále nedostatočná. Najväčšie nedostatky sa prejavujú v oblasti finančnej gramotnosti slovenských spotrebiteľov. Realizáciou projektu sa však spotrebiteľom poskytuje bezplatná ochrana na vysokej odbornej úrovni, čo dokazujú aj aktivity projektov z predošlého obdobia.

Poradenstvo a postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov kvalifikovaným tímom združenia je však z finančného hľadiska obmedzené a preto by mal byť podporený dotáciou zo štátneho rozpočtu aj tento predkladaný projekt. Požadovaná výška dotácie nezaťaží štátny rozpočet tak, ako pri časovo a finančne náročných súdnych konaniach. Počet spotrebiteľských podnetov pritom stále pribúda.

Projekt prispieva k ochrane práv spotrebiteľa na trhu výrobkov a služieb, ktorý sa neustále rozširuje, pričom rastie zložitosť a komplexnosť ponúkaného portfólia nástrojov obchodníkov. Bez základných znalostí a zručností nie je možné robiť kvalifikované rozhodnutia, ktoré majú vplyv na osobný aj rodinný rozpočet. Koordinácia aktivít poradenstva a mimosúdnych postupov prinesie synergický efekt a poradenstvo a pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov sa tak dostane k väčšiemu okruhu spotrebiteľov.

Projekt je prínosom aj pre spoločnosť, pretože dostupné a kvalitné poradenstvo, pomoc pri mimosúdnom riešení sporov, lepšia vymožiteľnosť práv a zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov, nepodporuje len individuálne bohatstvo, ale aj ekonomické zdravie celého národa. Je však výhodné aj pre hospodárstvo a spoločnosť ako celok. Tým, že lepšou informovanosťou si spotrebiteľia dokážu vybrať vhodné výrobky a služby, sú schopní presadzovaním kvalitnejšej hospodárskej súťaže, presadzovaním (stimulovaním) inovácií a požadovaním vyššej kvality a rozmanitosti zvýšiť efektívnosť jednotlivých odvetví a hospodársku prosperitu.

Ekonomický význam sa prejavuje v pomoci pri odškodnení poškodených spotrebiteľov, v uspokojení a sledovaní ekonomických potrieb a záujmov spotrebiteľov. Projekt umožňuje vplývať a formovať ekonomické a racionálne správanie spotrebiteľa, ale zároveň meniť postoje a prístupy obchodníkov. Účinná ochrana spotrebiteľa a presadzovanie jeho práv pozitívne vplyva i na očisťovanie trhového prostredia, v dôsledkoch tak stimuluje vyššiu konkurenciu medzi obchodníkmi. Odhaľovanie nekalých praktík a účinné zamedzenie ich ďalšieho používania vedie k náprave stavu a k zvýšeniu dôvery spotrebiteľa v jeho právnu a ekonomickú ochranu. Podpora dôvery a rastu v ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľov je základom v dosahovaní cieľov Európskeho programu pre spotrebiteľov.

Realizácia projektu je veľmi dôležitá, pretože sa prejavuje aj v raste spotrebiteľského povedomia a vo zvyšovaní istoty spotrebiteľa konať samostatne, navyše projekt posilňuje právne postavenie spotrebiteľa. Združenie posilňuje dôveru spotrebiteľov v legislatívne opatrenia na ochranu spotrebiteľa a dôvera spotrebiteľov v národné a medzinárodné inštitúcie sa zvyšuje.

Vysokokvalifikovaná odbornosť realizačného tímu združenia je prezentovaná priamo spotrebiteľmi a medzi spotrebiteľmi, avšak aj zo štátnych a kontrolných inštitúcií sú spotrebiteľia často presmerovaní na našu centrálu. Prostredníctvom projektu je možné naďalej posilňovať nie len práva spotrebiteľov, ale aj obchodníkov, a to prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva. Združením dostupná pomoc pre spotrebiteľov pri riešení ich spotrebiteľských sporov je rokmi, skúsenosťami a praxou overená.

Prostredníctvom propagácie mimosúdneho a alternatívneho riešenia sporov sa zvýši nie len úroveň presadzovania práv spotrebiteľov, ale zvýši sa aj vnímanie činností jednotlivých spotrebiteľských organizácií v radoch rôznych inštitúcií. Projekt prináša postupy mimosúdneho riešenia pre všetky oblasti spotrebiteľských sporov. Presadzuje a uplatňuje spotrebiteľské práva a právo na odškodnenie, zvyšuje stabilitu ochrany práv spotrebiteľov, zvyšuje dôveru medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, odľahčuje súdy, je dostupný pre všetky kategórie spotrebiteľov, najmä však je dostupný pre zraniteľné skupiny spotrebiteľov. Projekt monitoruje potreby spotrebiteľov a obchodné praktiky obchodníkov v každom regióne SR.

Podpora mimosúdneho riešenia priblíži ochranu práv spotrebiteľom. Avšak miera rozvoja MRS a ARS je priamo úmerne závislá od schopnosti a pripravenosti organizácie zabezpečiť uplatňovanie spotrebiteľského práva i na súde v prípade, že obchodník nemá žiaden alebo len formálny záujem spor riešiť. Súdna a mimosúdna agenda sú dve vzájomne prepojené „nádoby“, ktoré sa jedna bez druhej nemôžu rozvíjať. Profesionálne poradenstvo, zastupovací, či mimosúdne vyjednávací proces riešenia sporov však napomáha odbremeňovaniu súdov zaťažených množstvom súdnych sporov.

Krátkodobé efekty projektu: profesionalizácia mimosúdnych služieb a poradenstva, vytváranie a prehľbovanie spolupráce s odbornou komunitou, spotrebiteľskými organizáciami a subjektami ARS, posilnenie materiálnych, finančných a personálnych kapacít predkladateľa, rozšírenie portfólia poskytovaných podporných služieb, zvýšenie počtu návrhov predložených na mimosúdne riešenie a celkové zvýšenie počtu podnetov a otázok.

Strednodobé efekty projektu: vytváranie predpokladov na zmenu a úpravu legislatívy v oblasti postupov mimosúdneho riešenia sporov, zlepšenie a posilnenie spotrebiteľských organizácií, subjektov ARS a oprávnených subjektov na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, posilnenie postavenia spotrebiteľov, neustále zvyšovanie počtu návrhov na ARS, MRS

a poradenstvo, zvyšovanie úspešnosti riešenia, prehĺbenie spolupráce s cezhraničnými subjektmi ARS, prehĺbenie spolupráce s odbornou komunitou a posilnenie a zlepšenie spolupráce s inými spotrebiteľskými organizáciami.

Dlhodobé efekty projektu: neustále posilňovanie postavenia spotrebiteľov, neustále prehľbovanie spolupráce s odbornou komunitou, spotrebiteľskými organizáciami a subjektmi ARS.

Čo projekt prinesie cieľovým skupinám: zvýšenie vymožitelnosti spotrebiteľského práva, posilnenie postavenia spotrebiteľov na trhu a v spoločnosti, zvýšenie informovanosti spotrebiteľov, odbremenenie súdov od spotrebiteľskej agendy s nízkou tematikou, zefektívnenie používania a implementácie európskej legislatívy na národnej úrovni, oživenie a čistenie trhu, podpora zdravej a spravodlivej hospodárskej súťaže.

Projekt má potenciál mať pozitívny vplyv aj na krajiny, ktoré nie sú priamo zapojené do projektu. Jeho dosah môže byť oveľa širší, ako sa na prvý pohľad zdá. Podrobnejší pohľad na niektoré možnosti projektu, ktoré môžu ovplyvniť tieto krajiny:

- Inšpirácia a vzor: Úspešná realizácia projektu môže slúžiť ako inšpirácia pre iné krajiny na realizáciu podobných iniciatív. Úspech projektu môže slúžiť ako vzor a motivácia pre ostatné krajiny zapájať sa do podobných aktivít a rozvíjať podobné projekty v oblasti iných variabilných foriem mimosúdneho riešenia.
- Medzinárodná spolupráca a výmena know-how: Projekt môže viesť k posilneniu medzinárodnej spolupráce a k výmene know-how medzi krajinami, čo môže mať pozitívny vplyv na regióny, pre ktoré projekt nie je dostupný. Spolupráca na medzinárodnej úrovni môže prispieť k rozvoju adresných stimulov s cezhraničnou zložkou, čo zvyšuje úroveň ochrany spotrebiteľa v prostredí celej Únie.
- Rozvoj obchodných vzťahov a trhov: Úspešná implementácia projektu a podobné nadväzujúce projekty môžu otvoriť nové obchodné príležitosti a stimulovať ekonomický rozvoj aj v krajine, ktorá nie je priamo zapojená do projektu. Vytváranie nových trhov a podpora predaja a obchodných vzťahov môže mať pozitívny vplyv na celý región EÚ a môže prispievať k jeho prosperite.

Účasť na stretnutiach zameraných na tematiku poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov realizovaných v členských štátoch EÚ, v ktorých už existujú vysoko rozvinuté systémy mimosúdneho riešenia sporov. Účasťou na takýchto pracovných stretnutiach, resp. konferenciách sa rozvinie aj spolupráca s inými krajinami EÚ, podporí sa výmena skúseností v tejto oblasti a taktiež sa priblížime k záväzku Európskej komisie ďalej pracovať na dostupnosti poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov v členských štátoch. Umožní vytvoriť súbor nástrojov na pomoc tým, ktorí takéto poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov budú poskytovať, ako aj propagovať myšlienku poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov v rámci EÚ.

Po skončení projektu predpokladáme, že môže dôjsť k takej zmene kompetenčného zákona, že poskytovanie bezplatných poradenských činností sa stane prioritou a táto aktivita nebude realizovaná len prostredníctvom realizácie projektu. Týmto bude zabezpečená trvalá udržateľnosť poskytovania bezplatných poradenských činností a zabezpečená ich dostupnosť pre obzvlášť zraniteľných spotrebiteľov. Realizáciou projektu dôjde k preukázateľnej podpore integrácie osôb patriacich do cieľovej skupiny a to nie len ich, ale aj ich rodín.

Východiskom pre definovanie poslania a cieľov projektu je Nový program pre spotrebiteľov, Opatrenia na ochranu spotrebiteľov v EÚ – 2020 / 2025 a Posilnenie odolnosti spotrebiteľov v záujme udržateľnej obnovy. Komplexný súbor



návrhov a opatrení je predpokladom udržateľnej a zelenej obnovy a spravodlivej spoločnosti orientovanej na digitálne technológie. Účinné presadzovanie práva a náprava, ako aj podpora spotrebiteľov s osobitnými potrebami sa považujú za dôležité prierezové otázky.

Najvýraznejší prínos projektu spočíva v sprístupnení právnej ochrany a spravodlivosti predovšetkým pre sociálne znevýhodnené a zraniteľné spotrebiteľské skupiny obyvateľstva. Na kompenzáciu a vyvažovanie ich nerovného postavenia je potrebné primárne sústreďovať štátne dotačné prostriedky. Správnosť takého zamerania potvrdzuje i naša prax. S podnikmi a sťažnosťami sa na nás obracajú predovšetkým zraniteľné skupiny spotrebiteľov v dôchodkovom veku, spotrebiteľia s nižším vzdelaním, spotrebiteľia z nepriaznivých sociálno ekonomických pomerov, ktorí mnoho krát pre nízku hodnotu sporu a nízky príjem nemajú možnosť svoje právo uplatniť cez komerčných advokátov. V mnohých prípadoch nízke právne vedomie, slabá orientácia v právnych predpisov, objektívne nevyhovujúce životné podmienky ich determinujú a znemožňujú, aby postupovali pri obhajobe svojich práv samostatne, preto sú odkázaní na našu pomoc.

Podpora projektu je pre verejné financie výhodnou investíciou s vysokou návratnosťou v rekordne krátkom čase. Pri počte spotrebiteľských podnetov štátna podpora pre jeden spotrebiteľský podnet predstavuje sumu 77,65 €. V praxi vidíme, ako rýchlo poradenstvo a úspešné mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov pozdvihuje sebavedomie spotrebiteľov, vzdelanostnú úroveň spoločnosti a zlepšujú podnikateľské prostredie. Vďaka rýchlemu vyriešeniu problému sa darí zlepšovať naštartené rodinné, susedské či pracovné vzťahy.

Profesionálne a efektívne fungujúce poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov upevňuje dôveru spotrebiteľov v legislatívne opatrenia na ochranu spotrebiteľa, dôveru v národné i medzinárodné inštitúcie a zlepšuje tiež imidž Ministerstva hospodárstva SR v očiach verejnosti. Spotrebiteľia, ktorí sú frustrovaní odmietnutím zo strany obchodníkov a rôznych inštitúcií, vedia, že sa môžu na nás kedykoľvek obrátiť. Objem vymožených prostriedkov dokazuje vysokú úspešnosť nami riešených podnetov. Spotrebiteľia sú si v nákupoch tovarov a služieb istejší, pretože vedia, že im v prípade problémov bezplatne pomôžeme. Sústavnou publikačnou a vzdelávacou činnosťou zlepšujeme informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov.

Poradenstvo plní i preventívnu funkciu. Spotrebiteľia sa chodia poradiť pred podpisom zmluvy a chcú vedieť aké nekalé podmienky v zmluvách na nich číhajú. Zmluvné podmienky čítajú, učia sa porozumieť pojmom a porovnávajú ceny a kvalitu služieb viacerých obchodníkov. Zaujímajú ich možnosti odstúpenia od zmluvy a možnosti a postupy reklamácií. Chcú vedieť zákonné ustanovenia, ktoré by v prípade sporu s obchodníkom vedeli použiť.

Výsledky činností dokazujú profesionalitu a dobré meno združenia v spoločnosti. Žiadosť o dotáciu a hľadanie ďalších zdrojov financovania je logickým krokom pre posilnenie ochrany práv spotrebiteľov.

**Nadväznosť na súčasné a predchádzajúce aktivity**

Spotrebiteľskej problematike sa združenie venuje od 01.04.2016. Medzi priority aktivít združenia, ktoré združenie realizuje od počiatku svojho založenia patrí:

- Poradenstvo pre spotrebiteľov
- Pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov
- Informovanie spotrebiteľov a zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov
- Vymáhanie práv spotrebiteľov
- Zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov
- Vzdelávanie spotrebiteľov
- Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch
- Spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami a inými subjektami

Medzi najväčšie doterajšie úspechy združenia patrí:

- Poskytnutá pomoc viac ako 15 000 spotrebiteľom,
- Finančná hodnota v prospech spotrebiteľov v sume viac ako 16 294 024,55 Eur,
- Úspešná realizácia projektov 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016
- Spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami a občianskymi združeniami pri presadzovaní práv spotrebiteľov a spoločný postup pri vzdelávaní spotrebiteľov, kde do spoločných aktivít organizácií a združení bolo zapojených už viac ako 52 000 spotrebiteľov,
- Takmer 100 % úspešnosť v súdnych konaniach v prospech spotrebiteľov (právoplatné rozhodnutia zverejnené na web stránke MS SR (Súdne rozhodnutia), web stránke Transparency International Slovensko (Otvorené súdy) a web stránke združenia (Rozsudky)),
- Dobré meno v spoločnosti a na súdoch,
- Úspešná realizácia projektu 2023 - Aktívny spotrebiteľ energií, kde sa zapojilo viac ako 1 000 spotrebiteľov,
- Úspešná realizácia Projektu 2021 – ZELENÝ SPOTREBITEĽ, kde sa zapojilo 1 500 spotrebiteľov,
- Úspešná realizácia Projektu 2020 - Ochrana spotrebiteľov v kontexte Všeobecných obchodných podmienok a Osveta zraniteľného spotrebiteľa, kde bolo skontrolovaných 535 spotrebiteľských zmlúv a 129 zmluvných podmienok vo Všeobecných obchodných podmienkach,
- Členstvo združenia v Komisii pre ochranu práv spotrebiteľov pri Výbore Národnej rady SR pre hospodárske záležitosti,
- Záujem spotrebiteľov o pravidelné semináre, prednášky a školenia

Projekt kontinuálne nadväzuje na predošlú činnosť združenia, konkrétne aktivity realizované projektami:

- PROJEKT 2023 - Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (podporený dotáciou z MH SR)
- PROJEKT 2022 - Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (podporený dotáciou z MH SR)
- PROJEKT 2021 – Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov s názvom programu: SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM – AVES pre BA, TT, NR, BB, TN, ZA, PO, KE kraj - ROK 2021 COVID–19

- PROJEKT 2020 - Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
- PROJEKT 2019 - Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
- PROJEKT 2018 - OCHRANA SPOTREBITEĽA V ŠPECIFICKEJ OBLASTI

Všetky aktivity združenia boli v minulosti vykonávané bez odmeny okrem projektu 2023 a 2022, ktorý bol podporený dotáciou MH SR. Nevyhnutné náklady spojené s aktivitami boli (aj sú) hradené členmi združenia, členmi zo spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií, členmi zo spolupracujúcich občianskych združení a príspevkami a platbami od samotných spotrebiteľov, ako aj menšími darmi od rôznych ďalších subjektov, ktoré však nepokrývajú komplexne odmeny pracovníkov.

#### UDRŽATEĽNOSŤ PROJEKTU:

Poradenstvo, pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, vymáhanie práv spotrebiteľov, zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov, zastupovanie spotrebiteľov v spotrebiteľských sporoch, spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami a inými subjektami, patria medzi naše priority, ktorým sa venujeme od nášho vzniku a našou víziou je sa im venovať aj v budúcnosti, čím podporíme vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľov cieľových skupín.

Aktivity projektu sú koncipované tak, aby ich výstupy a výsledky boli využívané cieľovou skupinou. Výstupy z predkladaného projektu budú využité aj v budúcnosti a výsledky projektu budeme používať pre svoju ďalšiu činnosť. Predovšetkým budú zachované, resp. budú sa zlepšovať hodnoty merateľných ukazovateľov, čím sa do budúcnosti podporí vznik nového prostredia, ktoré bude viac podnecovať k celkovej ochrane spotrebiteľov. Ochrana spotrebiteľa bude prospešná pre odbúravanie diskriminácie zraniteľných spotrebiteľov, obhajovanie, zvyšovanie povedomia a informovanosti spotrebiteľov, aktívne zapájanie do verejného diania, dobrovoľníctvo a účasť na rozhodovaní o verejných záležitostiach, účasť na tvorbe verejných politík a rozhodnutí, vrátane vytvárania priaznivého prostredia pre spotrebiteľské odvetvie, inovácie a pod.. Zmyslom sledovania fázy projektu je prispieť k zlepšeniu kvality života spotrebiteľov a tým aj k rozvoju hospodárstva. Prostriedkom vykazovania priebehu fázy udržateľnosti projektu sú (rovnako ako počas obdobia realizácie projektu) monitorovacie správy.

Predpokladom optimálneho fungovania, ďalšieho pokračovania a rozvoja aktivít je zabezpečenie dostatočných finančných zdrojov. Finančné zdroje budeme získavať prostredníctvom viaczdrojového financovania, tak ako je tomu i v súčasnosti. Finančnú udržateľnosť projektu zabezpečia členské príspevky, sponzorské prostriedky, dary, vlastné prostriedky a dotácia zo štátneho rozpočtu. K financovaniu prispieva aj veľmi dobrá medzisektorová spolupráca.

Počas svojej činnosti sme čerpali prvú dotáciu zo štátneho rozpočtu na realizáciu projektu 2022 vo výške 17 180,66 Eur, čo je 13,6 % z celkového rozpočtu projektu 2022 (126 115,43 Eur) a druhú dotáciu zo štátneho rozpočtu na realizáciu projektu 2023 vo výške 9 900,00 Eur, čo je 12,6 % z celkového rozpočtu projektu 2023 (78 580,32 Eur), z čoho je zrejmá stabilita a prosperita združenia. To považujeme za jednoznačnú dlhodobú udržateľnosť predkladaného projektu, vrátane finančnej udržateľnosti projektu, aj po jeho skončení.

Aktivity definované v predkladanom projekte budeme realizovať už deviaty krát. Záujem o naše aktivity sa každý rok zvyšuje a do realizácie projektu sa aktívne zapájajú aj ďalšie spotrebiteľské organizácie. V rámci projektu dôjde k vytvoreniu nových spoločných vzťahov medzi spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami, samosprávami a podpornými inštitúciami. Pre udržanie projektu bude potrebné z našej strany presne vymedziť účasť jednotlivých organizácií, zodpovednosť, funkcie, zabezpečiť jasné a transparentné rozdelenie úloh vo vnútri, ale i smerom von k cieľovým skupinám, príjemcom, používateľom poskytovaných služieb a budovať stále materiálne a finančné zabezpečenie pokračovania aktivít projektu. V spolupráci s organizáciami podobného charakteru budeme pokračovať v realizácii jednotlivých aktivít projektu, zaujímať stanoviská k rôznym otázkam a problémom v spotrebiteľskej politike.

#### PLÁNY DO BUDÚCNA:

Poradenstvo a postupy mimosúdneho riešenia sporov sú témy, pre ktoré bolo naše združenie založené a týmto témam sa preto plánujeme venovať aj v budúcnosti. Spotrebiteľia EÚ však právom očakávajú, že budú môcť v plnej miere využívať výhody jednotného trhu a že budú mať možnosť prijímať informované rozhodnutia a zohrávať aktívnu úlohu v zelenej a digitálnej transformácii, a to kedykoľvek a bez ohľadu na to, kde v EÚ sa nachádzajú. Očakávajú, že budú mať voľný prístup k tovaru a službám v celej EÚ a uistenie, že ich práva ako spotrebiteľov sú chránené bez ohľadu na bežné a vznikajúce výzvy. Združenie si všíma rastúci záujem spotrebiteľov o témy udržateľnosti. V dôsledku toho dostávame čoraz viac otázok od spotrebiteľov, ktorí požadujú užitočné rady a nástroje, ako sú napríklad hodnotenia produktov. Aj naďalej je našim cieľom riešiť bezprostredné potreby spotrebiteľov, ktorým čelia a zvyšovať ich odolnosť, riešiť závažné problémy ovplyvňujúce každodenný život spotrebiteľov, najmä v súvislosti s dostupnosťou a prístupom k výrobkom a službám, ako aj v súvislosti s cestovaním v rámci EÚ, do EÚ a z nej.

Za kľúčové oblasti pre spotrebiteľov aj do budúcnosti považujeme posilnenie postavenia spotrebiteľov, aby mohli zohrávať aktívnu úlohu, ešte viac chrániť spotrebiteľov pred obchodnými praktikami, ako je napríklad klamlivá reklama a zabezpečiť, aby mali prístup k dôveryhodným informáciám, posilniť ochranu spotrebiteľa v kontexte digitalizácie, riešiť stále nové výzvy v oblasti bezpečnosti výrobkov spôsobené novými technológiami a online predajom, zabezpečiť ochranu spotrebiteľa a chrániť základné práva v súvislosti s umelou inteligenciou → návrh horizontálneho právneho aktu, v ktorom sa stanovujú požiadavky na umelú inteligenciu, riešiť online obchodné praktiky, ktoré nerespektujú práva spotrebiteľov, presadzovať, aby všetci spotrebiteľia v plnej miere využívali svoje práva, zabezpečiť väčšiu digitálnu spravodlivosť, presadzovať prísnejšie sankcie a účinný mechanizmus podávania kolektívnych žalôb v prípadoch hromadnej škody. Aj v budúcnosti máme za cieľ bojovať proti nezákonným praktikám a podporovať zraniteľných spotrebiteľov.

Predkladateľ bude pripravený podeliť sa o výsledky projektu a v prípade potreby bude pripravený poskytovať pomoc a podporu iným orgánom, inštitúciám a subjektom ARS, ktoré by chceli využívať výsledky projektu (osvedčené postupy). Predkladateľ môže tiež hodnotiť nadobudnuté skúsenosti a kompetencie pri realizácii iných podobných projektov. Na základe toho bude zachovaná trvalá udržateľnosť všetkých výstupov a výsledkov projektu v budúcnosti. Projekt efektívne a inovatívne doplní súčasný proces postupov mimosúdneho riešenia sporov a poradenstva.

**Následná činnosť po financovaní:** hľadanie alternatívnych finančných zdrojov ako aj budovanie partnerstiev s inými organizáciami a inštitúciami.

**Zabezpečenie a udržanie vplyvu projektu:** dlhodobý vplyv projektu môže byť zabezpečený budovaním kapacít miestnych partnerov, podporou miestnych iniciatív a programov a hľadanie podpory od miestnych, regionálnych a národných orgánov.

**Zachovanie dôležitých častí projektu:** časti projektu poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov budú pokračovať aj po ukončení financovania poskytovateľom dotácie. Tieto časti projektu možno udržiavať prostredníctvom rozvoja trvalých štruktúr a mechanizmov, napr. ako miestne asistenčné služby alebo informačné webové portály pre spotrebiteľov.

**Využitie výsledkov projektu:** výsledky projektu budú šírené a využívané aj potom ako bude ukončené financovanie projektu poskytovateľom dotácie. To môže zahŕňať zdieľanie osvedčených postupov, metodík a nástrojov, ako aj podporu ich implementácie a použitia v praxi.

**Využitie vlastného nápadu:** Okrem tradičných prístupov k udržateľnosti a dlhodobému vplyvu projektu budú použité aj inovatívne metódy a nápady. Napríklad by sa mohlo zväziť vytvorenie online platformy alebo komunitného fóra, ktoré by spotrebiteľom umožnilo zdieľať skúsenosti, riešiť problémy a navzájom sa podporovať v otázkach ochrany spotrebiteľa. Takáto platforma by mohla slúžiť ako užitočný nástroj nielen počas životnosti projektu, ale aj po jeho ukončení, čo pomáha udržať dlhodobý vplyv a môže podporovať trvalú zmenu v ochrane spotrebiteľa.

### Spolupráca na národnej úrovni

#### Spotrebiteľské organizácie v oblasti ochrany spotrebiteľa:

- OZ Právna pomoc poškodeným
- OZ Nové Horehronie
- Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska
- Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa
- ZASTAVME ÚŽERU - OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa
- OMBUDSPOT, Združenie na ochranu práv spotrebiteľov

#### Advokátske kancelárie a advokáti

- Advokátska kancelária JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o.
- JUDr. Katarína Almášiová, Mgr. Tomáš Padyšák
- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát
- Mgr. Peter Arendacký, advokát

### Medzinárodná spolupráca v oblasti ochrany spotrebiteľa

- EC-REACT - Representative Actions Collaboration Tool
- BEUC – združenie sa zúčastňuje online konferencií
- EISMEA - spotrebiteľské subjekty v rámci programov EÚ
- Európska komisia - riešenie sporov online RSO v rámci členských štátov Európskej únie

- Európsky úrad pre bezpečnosť potravín (EFSA)
- European Media and Information Fund

### Spolupráca a aktivity na národnej úrovni, na ktorých sa združenie podieľalo

- Spotrebiteľský dialóg na Slovensku
- Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych sporoch v spolupráci so spotrebiteľskými organizáciami a advokátmi
- Alternatívne riešenie sporov
- Rokovania Komisie pre ochranu práv spotrebiteľov pri Výbore Národnej rady SR pre hospodárske záležitosti na pôde Národnej rady SR
- Zákon o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov
- Spotrebiteľské organizácie - Skvalitnenie verejnej politiky v implementácii kolektívnej ochrany spotrebiteľov - pozitívny vplyv na trh, Rada pre spotrebiteľskú politiku a jej sfunkčnenie, Zástupcovia pracovnej skupiny pre spotrebiteľskú politiku – neúčast' spotrebiteľských organizácií, Efektívnosť a účinnosť ochrany spotrebiteľov v SR – hodnotenie súčasného stavu, Stav spotrebiteľskej gramotnosti spotrebiteľov na Slovensku – hodnotenie súčasného stavu, Špecifikácia problémov pri realizácii ochrany spotrebiteľov – hodnotenie súčasného stavu, Návrhy na zvýšenie efektívnosti a zlepšenie ochrany spotrebiteľov v SR – podpora spotrebiteľských organizácií formou štátnych dotácií, Ochrana finančného spotrebiteľa – problematika pri vydávaní platobných rozkazov vyššími súdnymi úradníkmi, problematika dobrovoľných dražieb, problematika exekúcií, problematika inkasných spoločností
- O2 Slovakia „Nevyžiadaná komunikácia“ - podpora aktivity mobilného operátora
- Národná banka Slovenska – Odbor ochrany finančných spotrebiteľov – Banská Bystrica - Oblasť: spotrebiteľské úvery a úvery na bývanie  
Téma č. 1 - Posudzovanie schopnosti spotrebiteľa splácať úver –Mgr. Marek Magyar  
Téma č. 2 - Vymáhanie pohľadávok z úveru – lektor: JUDr. Zuzana Holáková, LL.M  
Téma č. 3 - Následky porušenia povinností veriteľa – lektor: JUDr. Jakub Keračík
- Pracovné stretnutie – MH SR – školenie subjektov ARS
- EK - Práva spotrebiteľov – prispôsobenie mimosúdneho riešenia sporov digitálnym trhom
- Česko-slovenský deň spolupráce
- Spoločné školenia poverených osôb ARS, mediátorov, zamestnancov zastupujúcich spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych konaniach, poradcov (kontaktných osôb) a dobrovoľníkov

V Bratislave, dňa 26. júna 2024

Združenie na ochranu práv občana – AVES