

## PROJEKT

<b>Názov projektu</b>	Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti
<b>Akronym</b>	“Poradenské činnosti pre finančných spotrebiteľov“

<b>Charakteristika</b>	<p>Projektový zámer “ <i>Poradenské činnosti pre finančných spotrebiteľov</i>“, ktorého činnosti a stanovené ciele priamo prispievajú k plneniu priorít stanovených výzvou “<i>Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti</i>“ profesionalizuje riešenie súdnych ale i mimosúdnych postupov, objektivizuje spor, jeho vznik a vývoj. Svojou činnosťou prispieva k vytváraniu konštruktívneho prostredia pre riešenia, čo urýchľuje a zefektívňuje súdny a mimosúdny proces a zvyšuje úspešnosť riešení, čo vedie k zvýšeniu záujmu širokej laickej a odbornej spotrebiteľskej verejnosti pri využívaní postupov súdneho a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.</p> <p>Hlavnou myšlienkou projektu je zabezpečenie dostupného, rýchleho, kvalitného a odborného poradenstva a pomoc pri súdnom a mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov v oblasti finančných služieb pre spotrebiteľskú verejnosť na území celej Slovenskej republiky. Projekt sa zameriava na zabezpečenie dostupnosti odborných služieb pre finančných spotrebiteľov ohrozených chudobou alebo sociálnym vylúčením a to poskytovaním bezplatných poradenských činností. Zároveň bude podporovaná sociálna integrácia, čím sa prispeje k fungujúcemu úverovému prostrediu spájaním záujmov spotrebiteľov ako dlžníkov a veriteľov, zvyšovaním šancí spotrebiteľov na získanie úveru a šancí veriteľov na ich splatenie.</p> <p>Cielené individuálne odborné poradenstvo prispeje k pomoci jednotlivcovi zbaviť sa dlhov, zmeniť jeho celkové postoje, správanie a úroveň jeho individuálnej finančnej gramotnosti a rozpočtovej zodpovednosti tak, aby opakovanému nadmernému zadĺženiu aktívne predchádzal. Odborné poradenstvo bude poskytované s proklientským prístupom ku spotrebiteľovi tak, aby bola každému poskytnutá nová šanca a to bez ohľadu na jeho súčasné ťažkosti. Spotrebiteľ, ktorý sa nachádza v ťažkej finančnej kríze potrebuje nielen ekonomicko-finančné poradenstvo ale aj právne poradenstvo.</p> <p>Predkladateľ svojim projektovým zámerom mieni nastaviť nástroje spotrebiteľskej ochrany finančných spotrebiteľov pri obchodovaní s profesionálnymi obchodníkmi. Osobitnú dôležitosť venuje skupinám finančných spotrebiteľov, ktorí sú v určitých situáciách obzvlášť zraniteľní a potrebujú zvýšenú ochranu.</p> <p>Nové nástrahy doby v podobe náhleho zvyšovania 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>
------------------------	--

Hlavnou aktivitou projektu je "Podpora poskytovania bezplatných poradenských činností" s finančnou podporou pre poradcov, ktorí budú poskytovať pomoc finančným spotrebiteľom v bezplatných online poradniach zriadených v rámci predchádzajúceho pilotného projektu. Hlavná aktivita bude realizovaná prostredníctvom 2 podaktivít:

1. Poskytovanie komplexného poradenstva finančným spotrebiteľom
  - poradenstvo
  - zastupovanie spotrebiteľov v súdnych konaniach
2. Workshop k zvyšovaniu vedenia procesu práce so spotrebiteľom
  - komunikačné zručnosti
  - metodické dni

Cieľovými skupinami sú finanční spotrebiteľia ohrození chudobou a sociálnym vylúčením, seniori, spotrebiteľia v nepriaznivej sociálnej situácii, príslušníci marginalizovaných komunit, domácnosti v hmotnej núdzi, spotrebiteľia so zdravotným postihnutím, mladí dospelí, odchádzajúci z ústavnej starostlivosti, ale i odídenci z Ukrajiny. Projekt sa bude realizovať na celom území Slovenskej republiky.

Projektový zámer svojimi aktivitami zásadne napĺňa rozsah danej témy, rieši čiastkové ciele, ktoré sú definované vo výzve k téme a ich napĺňaním priamo prispieva k plneniu priorít stanovených vo výzve. Projektový zámer pomôže najmä zraniteľným spotrebiteľom s ich ochranou a kompenzáciou. Služby 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 súdne ale i mimosúdne mechanizmy.

Národná banka Slovenska v roku 2019 publikovala výsledky prieskumu finančnej gramotnosti, v ktorých zistila, že na štyri základné finančné otázky vedelo správne odpovedať 9,6% domácností, kým v roku 2014 to bolo 10,6%, čiže stav finančnej gramotnosti sa zhoršil

[https://www.nbs.sk/img/documents/komentare/analytickekomentare/2019/ak69\\_bieda\\_financnej\\_\(ne\)gramotnosti.pdf](https://www.nbs.sk/img/documents/komentare/analytickekomentare/2019/ak69_bieda_financnej_(ne)gramotnosti.pdf)

ZDROJE:

<https://www.trend.sk/spravy/slovaci-su-financnej-gramotnosti-chvoste-europskej-unie>

<https://investinslovakia.eu/sk/financna-gramotnost-slovakov-je-nizka-ako-ju-zlepsit/>

Podľa prieskumu ECB zverejneného v apríli 2023 dosiahla finančná gramotnosť Slovákov 13,3 bodu z možných 21 (63%). Tri krajiny s najvyšším skóre mali cez 17 bodov, tri krajiny s najnižším skóre mali menej než 10 bodov. ECB tiež uviedla, že podľa prieskumu NBS dosiahli Slováci vo veku 18-79 rokov priemer 66 bodov zo 100. Podľa údajov ECB z roku 2020 bolo Slovensko vo finančnej gramotnosti na tom zle aj v porovnaní s inými štátmi eurózy (dosiahli sme 12. miesto z 19 krajín a náš výsledok bol pod 50%). Medzinárodná inkasná spoločnosť Intrum robí každoročne prieskum spotrebiteľského správania pod názvom European Consumer Payment Report na skupine viac než 24.000 Európanov z 24 krajín a jeho výsledky publikované v novembri 2022 ukázali, že 7 z 10 Slovákov deklaruje zhoršenie svojej finančnej situácie oproti predchádzajúcemu roku

<https://www.teraz.sk/ekonomika/prieskum-vyssia-financnagramotnos/677213-clanok.html>

Predkladaný projekt "Poradenské činnosti pre finančných spotrebiteľov" plynule nadväzuje na prebiehajúci pilotný projekt "Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov", ktorý bol realizovaný aj v rokoch 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, a ktorý bol podporený dotáciou z dielne Ministerstva hospodárstva SR v roku 2022 sumou 17 180,66 € a v roku 2023 sumou 9 900,00 €. Cieľom pilotného projektu bolo aj poradenstvo a zastupovanie finančných spotrebiteľov v súdnych sporoch, najmä zraniteľných spotrebiteľov ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením, s cieľom podporiť ich pri riadení dlhu a rozvoji finančnej gramotnosti a vstupe na otvorený trh práce. Pilotným projektom boli v období od mája 2016 do mája 2024 dosiahnuté tieto ciele:

- počas implementácie pilotného projektu kontaktovalo združenie 2 824 finančných spotrebiteľov, ktorí využili nové, inovatívne služby, a z týchto 2 320 spotrebiteľov vstúpilo do poradenského procesu, pričom bolo vydaných 1 500 súdnych rozhodnutí
- počet poradcov poskytujúcich bezplatné služby – 4
- počet vypracovaných nových, inovatívnych systémových opatrení – 1 – pracovné postupy v oblasti riadenia dlhov v sporových konaniach, ktoré slúžia všetkým poradcov pri výkone ich poradenskej činnosti

Ako nové, inovatívne systémové opatrenie bola vypracovaná "Metodika práce poradcu", ktorá obsahuje záväzný postup pre poskytovanie individualizovaného poradenstva, ktorého súčasťou sú aj princípy poskytovania bezplatných poradenských činností medzi ktoré patria zručnosti poradcu, všeobecné ciele a zásady poradenstva, etické zásady poradcu poskytujúceho bezplatné poradenské činnosti a orientácia poradcu na potreby finančného spotrebiteľa.

Z výsledkov je zrejmé, že poskytovanie bezplatných poradenských činností v oblasti finančného zadlženia spotrebiteľov a bezplatného zastupovania spotrebiteľov v súdnych sporoch v rámci SR absentuje a dopyt po týchto službách neustále narastá. Preto úlohou predkladaného projektu je naďalej zabezpečiť dostupnosť bezplatných poradenských činností pre spotrebiteľov cieľovej skupiny. A keďže majú byť tieto činnosti bezplatné je nevyhnutné ich finančne podporiť.

Predkladaný projekt má ambíciu zohľadniť pri implementácii aj výsledky a dopady vyplývajúce z vyhodnotenia pilotného projektu a počas svojej implementácie bude reagovať aj na potreby vyplývajúce zo zistení (aj kritických) vyplývajúcich z realizácie pilotného projektu. Online bezplatné poradenské centrá boli zriadené v prvom rade za účelom pomoci nadmerne zadlženým spotrebiteľom, ktorí nedokážu sami manažovať svoje dlhy a splácať ich, pričom často upadajú do dlhovej špirály a následne aj do exekúcie či osobného bankrotu a dostávajú sa svojimi postojmi do následnej sociálnej izolácie, ktorá vzniká najmä v dôsledku straty príjmu zo zamestnania, podnikania, ako následok rozvodu, separácie alebo ako následok choroby svojej, či člena domácnosti, ktorá si buď vyžaduje nákladné liečenie alebo si vyžaduje takú mieru starostlivosti o chorého, ktorá neumožňuje zotrvať v zamestnaní či podnikaní. Zároveň plnia aj úlohu prevencie vzniku nadmerného zadlženia spotrebiteľov.

Predkladaný projekt rieši dostupnosť služby poradenstva a zastupovania zameraného na finančných spotrebiteľov prostredníctvom funkčných online bezplatných poradenských centier na území celej Slovenskej republiky. Zároveň zabezpečuje kontinuálne zvyšovanie odborných zručností poradcov na základe skúseností získaných v rokoch 2016 - 2024, čím bude skvalitňovať poskytované bezplatné poradenstvo a zastupovanie finančných spotrebiteľov aj na základe získaných informácií z judikatúry Súdneho dvora EÚ, judikatúry členských štátov EÚ a judikatúry slovenských súdov.

**Problémové oblasti** - Pandémia COVID-19, vojna na Ukrajine a z toho vyplývajúca energetická kríza a vysoká inflácia mali negatívny vplyv na zadlženosť slovenských domácností, ktorá bola už aj pred uvedenými krízami najvyššia z krajín strednej a východnej časti EÚ. V čase, kedy došlo v SR k uvoľneniu systému osobných bankrotov a ich počet prudko vzrástol, sa bezplatné poradenstvo a bezplatné zastupovanie finančných spotrebiteľov na súdoch stali dôležitou témou sociálnej politiky. Slovenská republika patrí medzi niekoľko krajín EÚ, ktoré neposkytujú nadmerne zadlženým spotrebiteľom bezplatné poradenstvo a bezplatné zastupovanie spotrebiteľov na súde. Z pozorovania štatistík exekúcií, zadlžovania sa populácie v SR, ako aj z pozorovania správania sa spotrebiteľov môžeme predpokladať, že finančná gramotnosť významnej časti populácie v SR nie je na primeranej úrovni. Preto je potrebné zabezpečiť poskytovanie bezplatných poradenských činností v oblasti finančného zadlženia najmä zraniteľným spotrebiteľom a rovnako je potrebné zabezpečiť zvyšovanie zručností v oblasti finančnej gramotnosti, odborného poradenstva na individuálnej a inštitucionálnej úrovni v oblasti bývania, financií a zamestnania.

Realizáciou projektu bude riešené

- zabezpečenie a zlepšenie dostupnosti bezplatných poradenských činností pre spotrebiteľov ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením, vrátane štátnych príslušníkov tretích krajín a migrantov, s cieľom posilniť kompetencie jednotlivcov riešiť svoje životné potreby
- zabezpečenie dostupnosti bezplatných poradenských činností pre spotrebiteľov so zdravotným znevýhodnením, dlhodobo nezamestnaným, mladým spotrebiteľom, seniorom, spotrebiteľom s nízkou kvalifikáciou

Projekt teda rieši najmä nasledovné problémové oblasti

- podporu aktívneho začlenenia, rovnosti príležitostí, sociálno-ekonomickú integráciu znevýhodnených spotrebiteľov a zabezpečenie rovnakého prístupu ku kvalitným poradenským činnostiam v oblasti riadenia finančného zadlženia spotrebiteľov
- podporu pre najodkázanejších spotrebiteľov
- realizáciu opatrení v oblasti zvyšovania zručností pre lepšiu adaptabilitu, inklúziu a aktívne začlenenie a budovanie dostupných služieb

Pomoc finančným spotrebiteľom v nepriaznivej situácii, za akú je možné ocitnutie sa v dlhovej pasci určite považovať, je v podmienkach SR stále nedostatočná. Prax ukazuje, že bezplatné poradenstvo a bezplatné zastupovanie finančných spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych sporoch nie je systematizované, ani inak regulované a preto ho každý subjekt poskytuje v rozsahu svojich schopností a možností. Zriadené bezplatné poradenské online centrá vhodne dopĺňajú chýbajúcu nastavbu v danej oblasti a umožnia rôznym subjektom a verejným orgánom a inštitúciám postúpiť finančných spotrebiteľov na komplexné a odborné bezplatné poradenské činnosti v oblasti riadenia finančného zadlženia.

Pre zabezpečenie čo najkvalitnejšieho poskytovania bezplatného poradenstva a bezplatného zastupovania finančných spotrebiteľov na súdoch prebieha medzi poradcami bezplatných poradenských činností a sociálnymi pracovníkmi cieľavedomá spolupráca, ktorá je centrálné manažovaná s cieľom poskytovania vzájomnej výmeny skúseností v rámci pomoci spotrebiteľom, ktorí boli alebo sú zasiahnutí nadmerným zadlžením. Pomoc a podporu bezplatných

poradenských centier môžu v rámci riešenia zadĺženia svojich klientov/spotrebiteľov odporúčať terénni sociálni pracovníci jednotlivých miest a obcí, ďalej mestom/obcou zriadené subjekty, mimovládne organizácie, a podporu môžu využívať aj samotní klienti komunitných centier.

V rámci spolupráce pri vzájomnej informovanosti a odovzdávania si skúsenosti získaných z praxe, resp. informácií zo vzdelávacích aktivít poradcov bezplatných poradenských centier, sa budú realizovať stretnutia na regionálnej úrovni, ktoré budú organizovať jednotlivé bezplatné poradenské centrá. Základným princípom týchto stretnutí bude výmena poznatkov získaných v rámci poskytovania pomoci a poradenstva zadĺženým spotrebiteľom, resp. spolupráca pri hľadaní riešení vzniknutých problémov v rámci pomoci zadĺženým spotrebiteľom. Benefitom stretnutí bude získanie vedomostí prenesených poradcami bezplatných poradenských centier k sociálnym pracovníkom v teréne, ktoré budú môcť naplno využívať pri práci so svojimi klientmi. V konečnom dôsledku sa prospešnosť spolupráce môže premietnuť najmä na zvýšení počtu spotrebiteľov, ktoré sa môžu vďaka vzájomnej pomoci a spolupráci týchto subjektov finančne skonsolidovať, resp. zaradiť sa na trh práce a stať sa nezávislými od pomoci štátu, resp. mimovládnych organizácií.

V rámci komunit sociálny pracovník pôsobí v záujme zvyšovania zručností finančných spotrebiteľov na miestnej úrovni rozvíjaním ich osobnostných zručností, motivuje ich k samostatnému riešeniu problémov zameraných na predchádzanie krízovým situáciám a na obmedzenie negatívnych vplyvov v rodine klienta, v prípade nevyhnutnej potreby je spôsobilý vystupovať aj ako neformálny mediátor (medzi klientmi navzájom, rodinami klientov, inštitúciami). Sociálny pracovník v komunitnom centre primárne rieši problémy klienta na úrovni základného sociálneho poradenstva v jeho prirodzenom prostredí. Ak počas výkonu svojej činnosti zistí, že problém jeho klienta s nadmernou zadĺženosťou si vyžaduje vyšší stupeň odbornej pomoci, odporučí klientovi kontaktovať bezplatné poradenské centrum, kde mu bude poskytnutá komplexná odborná pomoc v právnej a ekonomickej oblasti. Súčinnosť jednotlivých aktérov pri práci s klientmi vnímame hlavne vo vytváraní formálnych spoluprác, kedy sú poradcovia bezplatných poradenských centier cielene prepájaní na vybraných poskytovateľov sociálnych služieb (verejných aj neverejných), ako aj ďalšie pomáhajúce profesie v teréne, predovšetkým terénnych sociálnych pracovníkov. Vzájomná spolupráca a sieťovanie prispievajú najmä k nadväzovaniu vzťahu s klientom, jeho následnému budovaniu a prehlbovaniu vzájomnej dôvery a predovšetkým k využívaniu už existujúcich dostupných zdrojov v prirodzenom prostredí cieľovej skupiny.

Cieľom odborných poradcov poradenských centier však nie je aktívne vyhľadávanie finančných spotrebiteľov v teréne. Využíva sa existujúca sieť komunitných centier, čo im umožňuje lepšie spoznať problém a následne cielene navrhnúť možné riešenia. Vzájomné prepojenie jednotlivých aktérov pracujúcich v teréne s poradenskými centrami povedie k cieľavedomej spolupráci vyškoleného profesionálneho tímu poradcov so subjektmi pôsobiacimi a pracujúcimi v teréne podľa potrieb a očakávaní terénu.

Poradenské centrá a jednotliví poskytovatelia v teréne si navzájom nezasahujú do výkonu činnosti, ani územnej pôsobnosti. Pozitívny výsledok existujúcej a do budúcnosti očakávanej spolupráce môže slúžiť ako odporúčanie na profesionalizáciu kapacít pôsobiacich v tejto oblasti. Okrem toho prispeje k multiplikačnému efektu, ako aj k udržateľnosti bezplatných poradenských činností do budúcnosti.

	<p><b>Realizácia projektu je naplánovaná na 6 mesiacov. Predkladateľ spolu s partnerskými organizáciami vytvorili silný tím po obsahovej aj organizačnej stránke.</b></p> <p>Silné stránky projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dostupné, rýchle, kvalitné a efektívne bezplatné poradenstvo a bezplatné zastupovanie finančných spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych sporoch v rámci celej Slovenskej republiky</li> <li>▪ Tím odborníkov a spolupráca so spotrebiteľskými organizáciami, občianskymi združeniami a advokátskymi kancelárkami je garanciou kvalifikovaného zastupovania finančného spotrebiteľa</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, spotrebiteľská výchova, osvetová a publikačná činnosť združenia</li> <li>▪ Existencia siete bezplatných online poradenských centier, spolupráca na národnej a medzinárodnej úrovni</li> <li>▪ Zvyšujúci záujem o 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 finančných spotrebiteľov</li> </ul> <p>Slabé stránky projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nízke zdroje v rozpočte združenia obmedzujú bezplatné zastupovanie finančných spotrebiteľov na súdoch, a obmedzujú nábor kvalifikovanej skupiny odborníkov a poradcov, ktorých činnosť by pomohla zvýšiť poradenskú skupinu kvalifikovaných pracovníkov</li> <li>▪ Nezáujem subjektov poskytujúcich finančné služby 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 finančným spotrebiteľom pri súdnych ale i mimosúdnych sporoch. Hlavný cieľ sme rozdelili na 4 čiastkové ciele:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poskytnúť dostupnú bezplatnú pomoc finančným spotrebiteľom pri presadzovaní spotrebiteľských práv formou poradenstva a zastupovania na súdoch</li> </ol>
-----------------------	--

2. Zvýšiť úroveň presadzovania práv finančných spotrebiteľov, zabezpečiť rast vymožitelnosti práv finančných spotrebiteľov v praxi a zvýšiť dôveru finančných spotrebiteľov v existujúci uzákonený systém ochrany
3. Vylepšiť fungovanie ochrany finančných spotrebiteľov formou vyššej informovanosti verejnosti o právach finančných spotrebiteľov a posilnením nápravných opatrení v prospech finančných spotrebiteľov využívaním efektívnych metód riešenia spotrebiteľských sporov súdnou cestou
4. Zintenzívniť, prehĺbiť a rozšíriť kontakt s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou s cieľom iniciovať legislatívne zmeny a identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov

#### MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Počet osôb poskytujúcich poradenstvo a zastupovanie	Merná jednotka	Cieľová hodnota	Dosiahnutá hodnota v roku 2023
Poradca	osoby	7	4

Poradenstvo v oblasti finančných služieb	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Počet prijatých podnetov	63	105
Počet vybavených podnetov	43	82
Prenos na nové účtovné obdobie	20	23

Zastupovanie v súdnych sporoch	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Počet prijatých súdnych sporov	106	232
Počet vybavených súdnych sporov	35	146
Prenos na nové účtovné obdobie	71	86

Názov	Merná jednotka	Plánovaný Ukazovateľ pre III. a IV. kvart. roku 2024	Dosiahnuté Hodnoty v roku 2023
Spotrebiteľia, ktorí využili služby	počet	169	410

Pri stanovení ukazovateľov predkladateľ zohľadnil tieto faktory:

- začiatok realizácie projektu bol poskytovateľom dotácie stanovený na obdobie šiestich mesiacov od 01. júla 2024 do 31. decembra 2024
- riešenie sporov vo finančnej oblasti a zastupovanie spotrebiteľov na súdoch je komplikovanejšie, časovo a finančne náročné
- 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 nárast sporov a priebežne bude nárast sporov uvádzať v databáze sporov, ktorá združeniu umožní aj ďalšie vyhodnotenia.

Merateľné ukazovatele sú reálne dosiahnuteľné počas realizácie predkladaného projektu. Pri ich stanovení predkladateľ vychádzal z výsledkov realizovaného pilotného 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 spor je zaznamenaný v jednotnom Formulári zverejnenom na webovom sídle MH SR. Na konci mesiaca poradca zosumarizuje svoj Výkaz poradcu a odošle na centrálu združenia. Združenie vyhodnotené výkazy 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 sporov, združenie vedie formou elektronickej databázy.

**Čas realizácie**

**01.07.2024 - 31.12.2024**

### **Spôsob realizácie projektu**

Zámerom predkladaného projektu je zabezpečenie dostupnosti odborných služieb pre finančných spotrebiteľov poskytovaním bezplatných poradenských činností. Zároveň bude podporovaná sociálna integrácia, čím sa prispeje k fungujúcemu úverovému prostrediu spájaním záujmov finančných spotrebiteľov a veriteľov, zvyšovaním šancí spotrebiteľov na získanie úveru a šancí veriteľov na ich splatenie.

Cieľom projektu je poskytovať cieleňé individuálne odborné poradenstvo a pomôcť tak spotrebiteľovi úspešne hájiť svoje práva na súde, zmeniť jeho celkové postoje, správanie a úroveň jeho individuálnej finančnej gramotnosti a rozpočtovej zodpovednosti tak, aby opakovaní nadmerného zadlženia aktívne predchádzal. Poskytovaním odborného poradenstva poskytovaného s ľudským rešpektom ku finančnému spotrebiteľovi tak, aby bola každému poskytnutá nová šanca a to bez ohľadu na jeho súčasné ťažkosti. Projekt prispeje k plneniu špecifického cieľa „ochrana zraniteľných finančných spotrebiteľov“.

Za účelom skvalitnenia poskytovaných poradenských služieb a zastupovania finančných spotrebiteľov na súde bude predkladateľ 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 poradenstva a zastupovania finančných spotrebiteľov v súdnych konaniach.



Hlavná aktivita – Podpora poskytovania bezplatných poradenských činností bude realizovaná prostredníctvom 3 podaktivít s finančnou podporou preplatených odmien poradcov, ktorí sa budú podieľať na priamej realizácii všetkých aktivít projektu.

**Zameranie bezplatných poradenských činností poradcami:**

- zastupujú finančných spotrebiteľov v konaní pred súdmi v celom rozsahu na základe udeleného plnomocenstva
- pomáhajú finančným spotrebiteľom konkrétnymi radami
- pomáhajú finančným spotrebiteľom v spisovaní právnych podaní smerom k veriteľom, inkasným agentúram a exekútorom (nejde o napísanie podania na súdy)
- naučia finančného spotrebiteľa ako si poradiť v rokovaní s veriteľom sám, teda nevykonávajú priamo zastupovanie spotrebiteľa súdnou cestou, úlohou je poradiť spotrebiteľovi ako postupovať v spore s veriteľom, inkasnou agentúrou a exekútorom

Predpokladané trvanie aktivity: 07/2024 – 12/2024

Výstupom hlavnej aktivity bude poskytnutie pomoci 7 odbornými poradcami pre približne 169 spotrebiteľov.

**Hlavná aktivita bude realizovaná prostredníctvom nasledovných podaktivít:**

**Poradenstvo v oblasti finančných služieb a zastupovanie spotrebiteľov v súdnych konaniach**

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

Podpora a pomoc bude poskytovaná bezplatne ako forma bezplatného poradenstva v oblasti finančných služieb na všeobecnej úrovni v rámci verejne prospešného záujmu všetkým spotrebiteľom, ktorí sa ocitli v stave vysokej zadlženosti, resp. môžu do nej spadnúť, prostredníctvom siete už vytvorených 4 bezplatných online poradenských centier v pôsobnosti združenia. Integrovaná podpora a pomoc bude aj naďalej poskytovaná kvalifikovanými poradcami komplexne v rámci právnej oblasti, ale i ekonomickej oblasti.

**Právne poradenstvo** - Právne poradenstvo je zamerané na pochopenie právneho stavu záväzku finančných spotrebiteľov, na relevantné podania spotrebiteľa, relevantné reakcie na stanoviská veriteľa.

**Ekonomické poradenstvo** - Ekonomické poradenstvo sa zameriava na potrebu optimalizovania výdavkov, príjmov a ich vzájomného pomeru, na finančné plánovanie a vytváranie finančnej rezervy.

Poradenstvo sa zameriava aj na pomoc v oblasti správania sa finančných spotrebiteľov v krízových situáciách, kedy sa správanie a osobnosť jedinca menia, hrozí sociálne vylúčenie. Primárne sa rieši psychologický aspekt, nakoľko je dôležité aby spotrebiteľ pochopil svoj problém tak, aby bol ochotný pristúpiť aj k ekonomickému a právnomu riešeniu.

Výstup podaktivity: Poskytovanie odborného poradenstva a zastupovania v súdnych konaniach 7 poradcami bezplatných online poradní.

Poradenstvo a zastupovanie je dostupné všetkým finančným spotrebiteľom v rámci celého územia Slovenskej republiky, vrátane celej Európskej únie. Spotrebiteľia môžu predkladať svoje podnety a spory 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 poradenstve a žiadostiach o zastupovanie v súdnych sporoch je garantovaný **neobmedzený čas** prijmu podnetov a žiadostí.

### Workshop k zvyšovaniu vedenia procesu práce so spotrebiteľom

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

Realizácia pracovných workshopov vyplynula z aplikačnej praxe počas pilotného projektu, ktorá preukázala potrebu aj osobných stretnutí pri riešení problémov poradenského a zastupovacieho procesu, nakoľko online prostredie dostatočne neumožňovalo získavanie potrebných zručností pri práci s finančnými spotrebiteľmi.

#### Komunikačné zručnosti - Predpokladaná doba realizácie: 07/2024 – 12/2024

Cieľom workshopu je potreba rozvoja kvalitného poskytovania služieb poradcov bezplatných online poradenských centier prostredníctvom školení v oblasti ľudských zdrojov za účelom získania odborných informácií a vedomostí/zručností v oblasti, v ktorej pracujú, so zameraním na prehľbovanie mäkkých zručností, zvládanie stresových situácií a pod.. Absolvovanie workshopu sa odzrkadlí pri poskytovaní služieb, informácií a prístupe k jednotlivým finančným spotrebiteľom. Poradcovia sa dennodenne stretávajú pri svojej práci s rôznymi spotrebiteľmi, pri ktorých budú môcť využiť získané techniky. Každý spotrebiteľ je individuálny a potrebuje špecifický prístup. Pri poskytovaní individualizovaných služieb spotrebiteľom je potrebné ovládať znalosti efektívnej komunikácie, vyjednávania, získania si náklonnosti, dôvery pri začínajúcej spolupráci. Nadmerne zadlžení spotrebiteľia sú našimi najdôležitejšími aktérmi, ich prvé stretnutie prebieha cez poradcov, ktorí by mali byť neustále školení, čo prispieva aj k ich profesionálnemu rastu. Pri práci s toľkými spotrebiteľmi je potrebné, aby poradcovia disponovali zručnosťami a vedomosťami pri uvedenej spolupráci.

#### Metodické dni - Predpokladaná doba realizácie: 07/2024 – 12/2024

Pre poradcov sa budú organizovať metodické stretnutia. Cieľom metodických dní bude výmena skúseností medzi poradcami, ktoré im môžu pomôcť pri ďalšom výkone práce. Predmetom diskusie by mala byť platná legislatíva, špecifické prípady, problémy s ktorými sa stretli a ich riešenia a pod.. Zároveň sa týchto stretnutí budú zúčastňovať zástupcovia spolupracujúcich organizácií za účelom výmeny skúseností a odporúčaní, resp. s témami týkajúcimi sa zmeny legislatívy,

resp. s príkladmi dobrej praxe a pod.. Frekvencia účasti bude závisieť od intenzity celoročnej spolupráce a počtu zapojených osôb, konkrétnych podmienok v jednotlivých regiónoch a pod..

Výstup podaktivity: 5 workshopov počas trvania projektu s účasťou všetkých poradcov, pracovníkov poradenského front a back office, pracovníkov koordinačno-metodického riadenia a expertov, zástupcov spolupracujúcich organizácií. Výsledkom podaktivity bude získanie nových odborných vedomostí a informácií v jednotlivých oblastiach poradenstva a zastupovania finančných spotrebiteľov, posunutie sa poradcov na vyššiu úroveň v rámci odborných poznatkov, pracovná motivácia.

**Dosiahnutie hlavného cieľa projektu bude podporené aj prostredníctvom ostatných aktivít projektu, ktoré bezprostredne súvisia s projektom a ktoré budú zabezpečené z vlastných prostriedkov združenia a z prostriedkov vytvorených z paušálnej sadzby.**

Skvalitňovanie výkonu odborných činností bude podporené prostredníctvom odborného koordinačno-metodického tímu, ktorý bude komplexne zabezpečovať riadne fungovanie oddelenia bezplatného poradenstva a zastupovania u predkladateľa. Ide o zabezpečenie personálne, priestorové a materiálo-technické vybavenie, a tiež riešenie operatívnych úloh, najmä:

- riadenie, koordináciu a metodické usmerňovanie činností bezplatných online poradní v oblasti poskytovania pomoci finančným spotrebiteľom
- vykonávanie systémovej a metodickej podpory pri tvorbe postupov pre činnosť bezplatných online poradní
- navrhovanie a metodické usmerňovanie pri zavádzaní nových postupov práce s finančnými spotrebiteľmi bezplatných online poradní
- spoluprácu v rámci svojej riadiacej pôsobnosti s ostatnými organizačnými útvarmi združenia pre zabezpečenie vykonávania bezplatného online poradenstva a zastupovania pred súdmi
- analyzovanie a vyhodnocovanie činností bezplatných online poradní a navrhovanie opatrení na ich skvalitnenie
- zabezpečenie systémovej administrácie a zber dát v rámci riadenia bezplatných online poradní
- vykonávanie základnej finančnej kontroly a administratívnej finančnej kontroly
- poskytovanie súčinnosti pri uskutočňovaní finančnej kontroly na mieste
- uzatváranie dohôd medzi finančnými spotrebiteľmi a bezplatnými online poradňami
- zabezpečuje pre bezplatné online poradne kontinuálne zvyšovanie odborných zručností poradcov a pracovníkov poradenského a zastupovacieho procesu
- spoluprácu s externými inštitúciami pri zefektívnení a skvalitnení činností bezplatných online poradní
- prípravu a realizáciu odborných seminárov, pracovných stretnutí vo svojej vecnej pôsobnosti,
- spoluprácu pri zabezpečovaní informovanosti o činnosti bezplatných online poradní a pod.

Kontinuálne zvyšovanie odborných zručností pracovníkov poradenského a zastupovacieho procesu

- 1. fáza: Na základe vypracovanej metodiky pre činnosť poradcov budú prebiehať školenia zamerané na podporu činnosti novoprijatých poradcov. Témy školenia budú špecifické pre jednotlivé skupiny poradcov a poradenského front a back office. Vo všeobecnej časti budú zamerané na pochopenie zmyslu profesie poradenstva a zastupovania spotrebiteľov pred súdmi vo finančnej oblasti.

- 2. fáza: Pre všetkých pracovníkov bude prebiehať školiaca fáza zameraná na kontinuálne zvyšovanie odborných zručností pracovníkov poradenského a zastupovacieho procesu v závislosti od zaradenia poradcu. Tieto školenia tvoria nadstavbu školenia poskytnutého všetkým pracovníkom, ktoré im bolo poskytnuté po nástupe na miesta poradcov a poradenský front a back office. Predmetné školenia sú zamerané najmä na legislatívu, jej zmeny a implementáciu týchto zmien do praxe, zapracovanie získaných praktických skúseností a poznatkov zo zahraničia, implementáciu skúseností dobrej praxe získanej pri poradenských aktivitách, zmenu odborných usmernení a interných predpisov, a pod.. Školenia budú zabezpečené prostredníctvom odborných lektorov a advokátov združená a prostredníctvom zástupcov spolupracujúcich organizácií.

V rámci právnej časti sa bude školenie zameriavať na:

- Súdne konania a exekúcie, trestné činy spotrebiteľov a veriteľov, civilnoprávna a trestná úžera, osobný bankrot/konkurz
- Analýzu dlhovej situácie spotrebiteľa, zmluvnej situácie spotrebiteľa, na majetkovo-právnu analýzu,
- Závazkové vzťahy v občianskoprávnej a obchodnoprávnej rovine, na pracovné a súvisiace zmluvy spotrebiteľa, osobitosti spotrebiteľských záväzkových vzťahov

V rámci ekonomickej časti sa bude školenie zameriavať na:

- Analýzu dlhovej situácie spotrebiteľa, príjmovej situácie spotrebiteľa, výdavkovej situácie spotrebiteľa,
- Analýzu rizikového ekonomického správania spotrebiteľa,
- Analýzu majetkovej situácie spotrebiteľa,
- Ekonomické odporúčania pre zníženie aktuálneho dlhu a pre zmenu správania spotrebiteľa,
- Ekonomickú analýzu potreby a efektívnosti osobného bankrotu

Školenie sa bude zameriavať aj na

- Postoj spotrebiteľa a uvedomenie si problému
- Krízovú intervenciu
- Zmeny správania a postojov spôsobené dlhom
- Typológiu spotrebiteľov ako dlžníkov z pohľadu veriteľa

Pre poradenský front a backoffice sa bude školenie zameriavať na:

- Vypracovanie základnej analýzy dlhovej a majetkovej situácie spotrebiteľa
- Získavanie potrebných informácií o dlhovej situácii spotrebiteľa tak, aby bolo možné určiť prioritizáciu poskytovaných poradenských činností pre spotrebiteľa
- Príprava na poskytnutie základného ekonomického a právneho poradenstva
- Spracovanie vstupných a výstupných podkladov o spotrebiteľovi

Následne bude uskutočnené overenie odborných vedomostí poradcov, získaných na poskytnutých školiacich aktivitách, vnútorným overovacím mechanizmom.

V projekte bude popri realizovaní aktivít na kontinuálne zvyšovanie odborných zručností pracovníkov poradenského a zastupovacieho procesu, podľa potreby vyplývajúcej z praxe, zabezpečená skupinová alebo individuálna vízia, ktorej cieľom je kontinuálne zvyšovanie profesionálnych kompetencií osôb pracujúcich s finančnými spotrebiteľmi. Cieľom vízie pri poskytovaní bezplatných poradenských činností je poskytnutie podnetov k hľadaniu nových ciest a možných riešení zložitých právnych a ekonomických problémov finančných spotrebiteľov. Stretnutia poskytnú priestor na spätnú väzbu, reflektovanie a analyzovanie práce poradcov poskytujúcich bezplatné poradenské činnosti a bezplatné zastupovanie pred súdmi a výmenu skúseností. Významnou súčasťou vízie je tiež riešenie rôznych etických problémov a dilem pri výkone bezplatnej poradenskej činnosti.

Vytváranie podmienok a hľadanie možností na rozšírenie Informačného systému Riadenia správy sporov tak, aby bol vytvorený modul pre podporu zavedenia štandardizácie práce poverených osôb a poradcov pri poskytovaní poradenstva a súdneho 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.

## 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.

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 prispievajú 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 pracovníkov, 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 finančného 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 finančného 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 komunikáciou 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 a poradcov.

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 evidencie spotrebiteľských sporov, 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, evidencie majetku, spracovanie podkladov k projektu, monitorovacie správy. Základné analýzy situácie spotrebiteľov, evidencie informácií o spotrebiteľoch, príprava na poskytnutie základného ekonomického a právneho poradenstva, spracovanie vstupných a výstupných podkladov o spotrebiteľovi

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 publicity a informovanie.
Technický personál	Úlohy: Komunikácia s účastníkmi aktivít, vykonáva priebežné sledovanie priebehu projektu, zodpovedá za správnu evidenciu výsledkov projektu, zodpovedá za príprava monitorovacích správ, dodatočných monitorovacích údajov a informácií v rámci projektového manažmentu, zodpovedá za činnosť informačných technológií. Je tiež správcom tlačových dokumentov, distribúcia a pod.
Poradca	Riešenie podnetov a sporov udelením plnomocenstva ale aj bez udelenia plnomocenstva Úlohy: Súdne a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov a podnetov, analýza sporov a podnetov, analýza podkladov a posúdenie úspechu v spore, návrhy procesných stratégií, konzultácia so spotrebiteľom, zastupovanie spotrebiteľov v súdnych konaniach, hľadanie zmierlivého vyriešenia sporu v mimosúdnych procesoch, 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 v mimosúdnom procese.

### ZABEZPEČENIE ADMINISTRÁCIE PROJEKTU

Administrácia projektu sa zabezpečuje spracovaním výkazu evidencie podnetov a sporov, ktoré sa spracúvajú na podklade jednotných formulárov vyhotovených poradcami a poverenými pracovníkmi. Administratívne služby zabezpečujú celú agendu, ktorá spadá pod administráciu. V rámci poskytovaného poradenstva a zastupovania sa na evidenciu spotrebiteľských podnetov a sporov a účely ich hodnotenia používajú jednotné formuláre Identifikátor poradenstva a zastupovania, Plnomocenstvo, mesačný Výkaz poverenej osoby a poradcu 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 a sporov sa vedú podľa vypracovanej metodiky k vedeniu evidencie spotrebiteľských podnetov a sporov z kapitoly Ministerstva hospodárstva SR. Každý podnet a spor je zaznamenaný podľa ukazovateľov uvedených v projekte.

Okrem kategorizácie druhu finančných služieb sa vyhodnocuje aj charakter problému, teda či ide napr. o vydanie platobného rozkazu, žaloby na plnenie, žaloby o vydanie bezdôvodného obohatenia, žaloby o priznanie finančného zadosťučinenia, neplatnosti dobrovoľnej dražby, určenia úveru za bezúročný a bezpoplatkový, exekúciu, odstúpenie od zmluvy, zastavenie zrážok zo mzdy, neodkladné opatrenia a ďalšie žaloby iniciované veriteľmi voči spotrebiteľom alebo žaloby iniciované spotrebiteľmi voči veriteľom, alebo iný spotrebiteľský problém. Ak je prípad vyriešený v prospech spotrebiteľa, zaznamenáva sa k nemu aj objem finančných prostriedkov zachránených v prospech spotrebiteľa (napr. vrátenie finančných prostriedkov, prostriedky, ktoré druhá strana viac nevymáha, zachránená nehnuteľnosť v rámci dobrovoľnej dražby, zastavenie exekúcie, zrušenie platobného rozkazu, zastavenie zrážok zo mzdy, a pod.).

Táto administrácia je prehľadná a funguje paralelne popri riešení spotrebiteľských sporov mimosúdny m riešením spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľ v úvode podpisuje súhlas so spracovaním osobných údajov v súlade s platnou



legislatívou. Každému podnetu a sporu 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 žiadosti. Predkladateľ zabezpečí vhodný systém evidencie podnetov a sporov, pričom garantuje 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 a zastupovania spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych procesoch bude realizované kontinuálne v rámci celej doby trvania projektu. Cieľom je zvyšovanie povedomia o možnostiach poskytovania bezplatných poradenských činností a zastupovania spotrebiteľov 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, súdneho a mimosúdneho

riešenia sporov. Na stránke budú uvedené poskytované služby bezplatného poradenstva, súdneho 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 finančného 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, súdneho a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľom sú ponúkané prehľadné informácie o súdnom a 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 spotrebiteľia, 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 spotrebiteľia 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 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 finančného spotrebiteľa zabezpečuje riadne fungovanie jednotného trhu. Chráni práva finančných spotrebiteľov vo vzťahu k veriteľom a poskytuje posilnenú ochranu zraniteľným finančným spotrebiteľom. Pravidlá ochrany finančného spotrebiteľa môžu celkovo pozitívne ovplyvniť výsledky trhu. Podporujú spravodlivejšie trhy a vďaka lepším informáciám pre spotrebiteľov podporujú ekologickejšie a sociálnejšie výsledky. Posilnenie postavenia finančných spotrebiteľov a ochrana ich záujmov sú kľúčovými cieľmi politiky EÚ.

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

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

Poradenstvo, zastupovanie finančných spotrebiteľov pred súdmi ale i 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. Počet spotrebiteľských podnetov a sporov v oblasti úverového zadĺženia pritom stále pribúda.

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

Projekt je prínosom aj pre spoločnosť, pretože dostupné a kvalitné poradenstvo, pomoc pri súdnom a mimosúdnom riešení sporov, lepšia vymožiteľnosť práv a zvyšovanie celkovej úrovne ochrany finančných 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 finanční spotrebiteľia dokážu vybrať vhodné finančné služby, sú schopní presadzovaním kvalitnejšej hospodárskej súťaže, presadzovaním (stimulovaním) inovácií a požadovaním vyššej kvality a rozmanitosti zvýšiť efektívnosť finančných odvetví a hospodársku prosperitu.

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

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

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

Prostredníctvom propagácie súdneho a mimosúdneho riešenia sporov sa zvýši nie len úroveň presadzovania práv finančných spotrebiteľov, ale zvýši sa aj vnímanie činností jednotlivých spotrebiteľských organizácií v radoch rôznych inštitúcií. Projekt prináša poradenstvo a postupy súdneho a mimosúdneho riešenia pre finančnú oblasť spotrebiteľských

sporov. Presadzuje a uplatňuje spotrebiteľské práva a právo na odškodnenie, zvyšuje stabilitu ochrany práv finančných spotrebiteľov, zvyšuje dôveru medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, je dostupný pre všetky kategórie finančných spotrebiteľov, najmä však je dostupný pre zraniteľné skupiny finančných spotrebiteľov. Projekt monitoruje potreby finančných spotrebiteľov a obchodné praktiky finančných obchodníkov v každom regióne SR.

Podpora mimosúdneho riešenia priblíži ochranu práv finančných spotrebiteľom. Avšak miera rozvoja mimosúdneho riešenia je priamo úmerne závislá od schopnosti a pripravenosti organizácie zabezpečiť uplatňovanie spotrebiteľského práva i na súde v prípade, že finančný 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.

Krátkodobé efekty projektu: profesionalizácia mimosúdnych služieb a poradenstva, vytváranie a prehĺbovanie spolupráce s odbornou komunitou, spotrebiteľskými organizáciami a subjektmi ARS, posilnenie materiálnych, finančných a personálnych kapacít predkladateľa, rozšírenie portfólia poskytovaných podporných služieb, zvýšenie počtu návrhov predložených na súdne a 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 finančných spotrebiteľov, neustále zvyšovanie počtu návrhov a podnetov na súdne a mimosúdne riešenie 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 finančných spotrebiteľov, neustále prehĺbovanie spolupráce s odbornou komunitou, spotrebiteľskými organizáciami a subjektmi ARS.

Čo projekt prinesie cieľovým skupinám: zvýšenie vymožitelnosti spotrebiteľského práva, posilnenie postavenia finančných spotrebiteľov na trhu a v spoločnosti, zvýšenie informovanosti finančných 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 riešenia spotrebiteľských sporov.
- 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 finančného 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, zastupovania pred súdmi a mimosúdneho riešenia sporov realizovaných v členských štátoch EÚ, v ktorých už existujú vysoko rozvinuté systémy riešenia spotrebiteľských 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, súdneho a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v členských štátoch. Umožní vytvoriť súbor nástrojov na pomoc tým, ktorí takéto poradenstvo, zastupovanie pred súdmi a mimosúdne riešenie sporov budú poskytovať, ako aj propagovať myšlienku poradenstva, zastupovania 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 finančných 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 finančné spotrebiteľské skupiny obyvateľstva. Na kompenzáciu a vyvažovanie ich nerovného postavenia je potrebné primárne sústreďovať štátne dotačné prostriedky. Správnosť takeého zamerania potvrdzuje i naša prax. S podnetmi a sťažnosťami sa na nás obracajú predovšetkým zraniteľné skupiny finančných spotrebiteľov v dôchodkovom veku, spotrebiteľia s nižším vzdelaním, spotrebiteľia z nepriaznivých sociálno-ekonomických pomerov, ktorí pre 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 sporov štátna podpora pre jeden spotrebiteľský spor predstavuje veľmi nízku sumu. V praxi vidíme, ako rýchlo poradenstvo a úspešné zastupovanie finančných spotrebiteľov pred súdmi, ale i mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov pozdvihuje sebavedomie finančných spotrebiteľov, vzdelanostnú finančnú úroveň spoločnosti a zlepšujú podnikateľské prostredie.

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

Poradenstvo plní i preventívnu funkciu. Finanční spotrebiteľia sa chodia poradiť pred podpisom úverovej alebo poistnej, prípadne inej spotrebiteľskej 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 finančných subjektov. Zaujímajú ich možnosti odstúpenia od zmluvy a možnosti a postupy reklamácií finančných služieb. Chcú vedieť zákonné ustanovenia, ktoré by v prípade sporu s finančným 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 finančných spotrebiteľov.

### Nadväznosť na súčasné a predchádzajúce aktivity

Finančnej spotrebiteľskej problematike sa združenie venuje od 01.05.2016. Medzi priority aktivít združenia, ktoré združenie realizuje od počiatku svojho založenia patrí:

- Poradenstvo pre spotrebiteľov
- Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch
- Pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov
- Informovanie spotrebiteľov a zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov
- Vymáhanie práv spotrebiteľov
- Zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov
- Vzdelávanie spotrebiteľov
- 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, zastupovanie finančných spotrebiteľov pred súdmi a pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, vymáhanie práv a zvyšovanie úrovne ochrany finančných spotrebiteľov, 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 fyzických spotrebiteľov. Ochrana finančného 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 finančných 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 zrejma 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, zastupovanie finančných spotrebiteľov pred súdmi 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 finančným službám v celej EÚ a uistenie, že ich práva ako spotrebiteľov sú chránené bez ohľadu na bežné a vznikajúce výzvy. Združenie si všimá 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 službám, ako aj v súvislosti s cestovaním v rámci EÚ, do EÚ a z nej.

Za kľúčové oblasti pre finančných spotrebiteľov aj do budúcnosti považujeme posilnenie postavenia finančných spotrebiteľov, aby mohli zohrávať aktívnu úlohu, ešte viac chrániť finančných spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami a zabezpečiť, aby mali prístup k dôveryhodným informáciám, posilniť ochranu finančného spotrebiteľa aj v kontexte digitalizácie, riešiť stále nové výzvy v oblasti bezpečnosti služieb spôsobené novými technológiami a online predajom, zabezpečiť ochranu finančného 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 nerešpektujú práva finančných 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 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:** aktivity projektu budú pokračovať aj po ukončení financovania poskytovateľom dotácie. Tieto časti aktivít projektu možno udržiavať prostredníctvom rozvoja trvalých štruktúr a mechanizmov, napr. ako miestne asistenčné služby alebo informačné webové portály pre finančných 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 finančného 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 finančného spotrebiteľa.

#### 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
- The Center for Professional Legal Education (CPO)
- 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 01. júla 2024

Združenie na ochranu práv občana – AVES