

## VÝROČNÁ SPRÁVA

2024

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



## o NÁS

Združenie na ochranu práv občana – AVES je významnou spotrebiteľskou organizáciou na Slovensku. Jej hlavným cieľom je chrániť práva a záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť, aby mali prístup k informáciám, ktoré im umožnia robiť informované rozhodnutia. Združenie AVES sa zasadzuje za spravodlivé praktiky na trhu a poskytuje podporu spotrebiteľom v otázkach týkajúcich sa spotrebiteľských práv. Je zakladajúcim členom strešnej organizácie ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR.

### História

Združenie AVES bolo založené v roku 2016 skupinou nadšených aktivistov, ktorí videli potrebu organizácie, ktorá by ochraňovala práva spotrebiteľov. Od svojho vzniku organizácia prešla mnohými zmenami, rozšírila svoje aktivity a etablovala sa ako renomovaná inštitúcia v oblasti práv spotrebiteľov.

### Orgány združenia

- **Valné zhromaždenie** je najvyšším orgánom združenia, ktoré sa schádza najmenej dvakrát do roka, podľa potreby vždy, keď si to vyžaduje situácia. Valné zhromaždenie vedie predseda, spolu s dvoma podpredsedami. Valného zhromaždenia sa zúčastňujú všetci riadni členovia. Valné zhromaždenie je nevyhnutným prvkom demokratického riadenia organizácie. Umožňuje členom podieľať sa na rozhodovaní o dôležitých otázkach, kontrolovať činnosť orgánov a zabezpečiť transparentnosť a zodpovednosť v riadení spoločnosti.
- **Rada združenia** je kľúčovým riadiacim orgánom, ktorý zohráva významnú úlohu v správe a vedení združenia. Jej hlavnou úlohou je zabezpečiť, aby organizácia fungovala efektívne, transparentne a v súlade so stanovenými cieľmi a hodnotami. Radu združenia tvorí predseda a dvaja podpredsedovia.
- **Kontrolná komisia** je ustanovená na dohľad nad činnosťou predstavenstva. Jej úlohou je zabezpečiť, aby všetky rozhodnutia a aktivity organizácie boli v súlade so stanovami a právnymi predpismi. Komisia vykonáva pravidelné kontroly a audity, hodnotí finančnú situáciu a zodpovednosť orgánov a predkladá svoje správy na valnom zhromaždení. Je dôležitým nástrojom na ochranu práv a záujmov členov a prispieva k transparentnosti a dôveryhodnosti organizácie. Kontrolnú komisiu tvorí predseda a dvaja podpredsedovia.
- **Poradná komisia** je zriadená za účelom poskytovania odborných odporúčaní a usmernení predstavenstvu. Jej členmi sú experti v rôznych oblastiach, ktorých znalosti a skúsenosti sú nenahraditeľné pri riešení komplexných problémov a výziev, ktorým organizácia čelí. Komisia sa stretáva pravidelne, aby prejednávala aktuálne otázky, navrhovala stratégie a poskytovala svoje nezávislé názory na rôzne aspekty riadenia a činnosti združenia. Poradná komisia je kľúčovým faktorom pri formovaní dlhodobých cieľov a rozhodnutí, ktoré napomáhajú k udržateľnému rastu a úspechu organizácie. Poradná komisia je zložená z predsedu a šiestich podpredsedov.

### Poslanie a ciele

Hlavným poslaním Združenia AVES je zabezpečiť, aby každý spotrebiteľ mohol využívať svoje práva a obhajovať svoje záujmy. Medzi hlavné ciele patrí:

- Poskytovanie informácií a edukácia spotrebiteľov
- Monitorovanie trhu a identifikácia neférových obchodných praktík
- Podpora a poradenstvo spotrebiteľom pri riešení sporov

- Ochrana spotrebiteľských práv na legislatívnej úrovni
- Žaloby na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov

### Aktivity a projekty

Združenie AVES sa aktívne zapája do rôznych projektov a kampaní, ktoré majú za cieľ zlepšiť postavenie spotrebiteľov. Medzi najvýznamnejšie z nich patria:

- Kampaň proti neférovým zmluvám: Združenie identifikuje a verejne odsudzuje zmluvy, ktoré sú pre spotrebiteľov nevýhodné a nespravodlivé.
- Poradenské služby: Organizácia poskytuje bezplatné právne poradenstvo pre spotrebiteľov, ktorí sa stretávajú s problémami v oblasti spotrebiteľských práv.
- Edukácia a tréningy: Združenie organizuje semináre, workshopy a prednášky, kde spotrebiteľov informuje o ich právach a možnostiach, ako sa brániť proti neférovým praktikám.
- Spolupráca s inštitúciami: Združenie úzko spolupracuje so štátnymi inštitúciami, aby zabezpečila efektívnu ochranu práv spotrebiteľov na legislatívnej úrovni.
- Spolupráca s občianskymi združeniami: Organizácia profituje zo spolupráce s občianskymi združeniami, ktoré sú zdrojom cenných informácií, skúseností a kontaktov. Spolupráca zahŕňa spoločné projekty, konzultácie, školenia alebo verejné kampane, ktoré prispievajú k dosiahnutiu spoločných cieľov. Účasť občianskych združení na valných zhromaždeniach a diskusiách zabezpečí, že hlas verejnosti a zainteresovaných strán bude zohľadnený pri rozhodovaní a nastavovaní stratégií organizácie. Takáto spolupráca tiež posilňuje imidž organizácie ako zodpovedného a angažovaného subjektu, ktorý sa aktívne podieľa na riešení spoločenských problémov a prispieva k pozitívnym zmenám v komunite.

### Významné úspechy

Za svoju existenciu dosiahla organizácia mnoho významných úspechov. Medzi najdôležitejšie patrí:

- Prispôsobenie legislatívy v prospech ochrany spotrebiteľov
- Úspešné vyriešenie stoviek sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi
- Zvýšenie povedomia verejnosti o právach spotrebiteľov
- Implementácia vzdelávacích programov pre mladých spotrebiteľov

### Budúce výzvy a plány

Združenie AVES si je vedomé, že ochrana práv spotrebiteľov je neustály proces, ktorý vyžaduje neustálu pozornosť a prispôbovanie sa meniacim sa podmienkam na trhu. Medzi hlavné výzvy, ktorým organizácia čelí, patrí:

- Adaptácia na digitálnu ekonomiku a ochrana práv spotrebiteľov v online prostredí
- Riešenie problémov spojených s novými obchodnými modelmi a technológiami
- Posilnenie spolupráce so zahraničnými spotrebiteľskými organizáciami
- Rozšírenie dosahu a viditeľnosti organizácie v rámci Slovenska

Združenie na ochranu práv občana – AVES je kľúčovým hráčom v oblasti ochrany spotrebiteľských práv na Slovensku. Jeho dlhoročná práca a nasadenie priniesli množstvo pozitívnych zmien a zabezpečili, že spotrebiteľia majú silnejší hlas a lepšiu ochranu. S pokračujúcim úsilím a adaptáciou na nové výzvy bude združenie naďalej dôležitým pilierom v boji za spravodlivé a bezpečné trhové podmienky pre všetkých občanov.

#### Hlavné aktivity:

**Alternatívne riešenie sporov (ARS)** - Alternatívne riešenie sporov je poskytované pre celé územie Slovenskej republiky a Európskej únie. Alternatívne riešenie sporov zhrňa: spracovanie a analýzu návrhov na ARS, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie dohody alebo odôvodneného stanoviska

**Mimosúdne riešenie sporov (MRS)** - Mimosúdne riešenie sporov zahŕňa: poradenstvo, konzultácie, podrobnú analýzu, vyhodnotenie prípadu, zastupovanie spotrebiteľa s obchodníkom, vypracovanie dohody, urovnanie sporu bez vypracovania dohody, a pod...

**Súdne spory** – Združenie priamo na základe udeleného plnomocnenstva zastupuje spotrebiteľov v súdnych a exekučných konaniach. V prípade rozhodnutia súdov združenie vstupuje do súdnych konaní ako vedľajší účastník na strane spotrebiteľa.

**Kontrola spotrebiteľských zmlúv** - Celková analýza spotrebiteľských zmlúv, zmluvných podmienok, neprimeraných úrokov, sankčných úrokov, zmluvných pokút, spôsob uzatvorenia zmluvy a pod..

## REALIZÁCIA PROJEKTOV

### 2024

#### 1. Projekt: Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov "Centrum ARS a poradenstvo pre spotrebiteľov"

Cieľom projektu bolo sprístupniť kvalitné a dostupné poradenstvo a pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, zvýšiť právne povedomie spotrebiteľov, zlepšiť vymožitelnosť práv spotrebiteľov, informovať spotrebiteľov a zvyšovať úroveň ochrany spotrebiteľov v SR, vrátane členských štátov EÚ. Výsledky projektu sú merateľné prostredníctvom zvolených merateľných ukazovateľov, ktoré sú podrobne špecifikované vyššie v tabuľkách.

Počet zapojených spotrebiteľov: 640										
Počet podnetov spolu	Cieľ:	380	Príjem:	658	Splnenie na:	173,16 %	Ukončené	644	Neukončené	14
Počet otázok	Cieľ:	300	Príjem:	476	Splnenie na:	158,67 %	Ukončené	474	Neukončené	2
Počet podnetov	Cieľ:	80	Príjem:	182	Splnenie na:	227,50 %	Ukončené	170	Neukončené	12
	Z toho na ARS:	10	Z toho ARS:	16	Splnenie na:	160,00 %	x	x	x	x

Zachránené prostriedky	Cieľ:	100.000,00 €	Dosiahnutie:	186.213,71 €	Splnenie na:	186,21 %	x	x	x	x
------------------------	-------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------	---	---	---	---

Forma riešenia prípadov					
Podnety spolu	Spolu	Otázky		Podnety na riešenie	
Poradenstvo	547	Poradenstvo	450	Poradenstvo	97
Mimosúdne riešenie sporu	95	Mimosúdne riešenie sporu	x	Mimosúdne riešenie sporu	95
Alternatívne riešenie sporu	16	Alternatívne riešenie sporu	x	Alternatívne riešenie sporu	16
Mediácia	0	Mediácia	0	Mediácia	0

Spôsob vyriešenia prípadov			
Poskytnutá informácia	486	ARS - dohoda	2
Odporučené na ARS, MRS alebo súdne konanie	58	ARS – odloženie návrhu	7
Iný	x	ARS – odmietnutie návrhu	4
Dohoda	70	ARS – odôvodnené stanovisko	3
Ukončené spotrebiteľom	1		

#### Prehľad o čerpaní dotácie a spolufinancovanie realizácie projektu k 31.12.2024

POLOŽKA	DOTÁCIA	ČERPANIE	ZOSTATOK	ZDRUŽENIE AVES	DOBROVOLNÍCKA ČINNOSŤ
Odmeny - hlavná činnosť	11 809,00 Eur	11 809,00 Eur	0,00 Eur	10 422,50 Eur	10 422,50 Eur
Paušálne náklady	1 578,00 Eur	1 578,00 Eur	0,00 Eur	3 151, 00 €	0,00 €
Ekonomické služby	1 200,00 Eur	1 200,00 Eur	0,00 Eur	1 200,00 Eur	1 200,00 Eur
Administratívne služby	1 200,00 Eur	1 200,00 Eur	0,00 Eur	1 200,00 Eur	1 200,00 Eur
Nájom a energie - kancelárie	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur	1 590,00 Eur	0,00 Eur

Telekomunikačné služby	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur	1 320,00 Eur	600,00 Eur
SPOLU	15 787,00 Eur	15 787,00 Eur	0,00 Eur	18 883,50 Eur	13 422,50 Eur
Celkový rozpočet projektu: 48 093,00 Eur					
Podiel dotácií na realizácii projektu: 32,83 %		Podiel združenia a dobrovoľníctvo na realizácii projektu: 67,17 %			

2. Projekt: Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti "Poradenské činnosti pre finančných spotrebiteľov" Cieľom projektu bolo sprístupniť kvalitné a dostupné poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských sporov, zvyšovanie právneho povedomia, zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov, informovanosti spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR, vrátane členských štátov EÚ. Výsledky projektu sú merateľné prostredníctvom zvolených merateľných ukazovateľov, ktoré sú podrobne špecifikované vyššie v tabuľkách.

Počet zapojených spotrebiteľov: 962										
Počet podnetov spolu	Cieľ:	950	Prijem:	1 122	Splnenie na:	118,11 %	Ukončené	984	Neukončené	138
Počet otázok	Cieľ:	500	Prijem:	536	Splnenie na:	107,20 %	Ukončené	505	Neukončené	31
Počet podnetov	Cieľ:	350	Prijem:	586	Splnenie na:	167,43 %	Ukončené	479	Neukončené	107
Mimosúdne riešenie sporov	Cieľ:	50	Prijem:	97	Splnenie na:	194,00 %	Ukončené	67	Neukončené	30
			Dohoda:	45		x	x	x	x	x
			Dohoda nebola dosiahnutá:	22		x	x	x	x	x
Súdne spory	Cieľ:	50	Prijem:	117	Splnenie na:	234,00 %	Ukončené	59	Neukončené	58
Poradenstvo	Otázky:	528	Podnety:	497			x	x	x	x
	Poskytnutá informácia:	641								
Zachránené prostriedky		1 782 478,80 Eur		x		x	x	x	x	x

Forma riešenia prípadov					
Podnety spolu	Spolu	Otázky		Podnety na riešenie	
Poradenstvo	1 025	Poradenstvo	528	Poradenstvo	497
Mimosúdne riešenie sporu	97	Mimosúdne riešenie sporu	x	Mimosúdne riešenie sporu	97
Alternatívne riešenie sporu	x	Alternatívne riešenie sporu	x	Alternatívne riešenie sporu	x
Mediácia	x	Mediácia	x	Mediácia	x

Spôsob vyriešenia prípadov			
Poskytnutá informácia	641	ARS - dohoda	x
Odporučené na súdne konanie alebo ARS	218	ARS – odloženie návrhu	x
Súdne rozhodnutia - Iné	58	ARS – odmietnutie návrhu	x
Dohoda	45	ARS – odôvodnené stanovisko	x
Ukončené spotrebiteľom	x		

Prehľad o čerpaní dotácie a spolufinancovanie realizácie projektu 01.07.2024 - 31.12.2024

POLOŽKA	DOTÁCIA	ČERPANIE	ZOSTATOK	ZDRUŽENIE AVES	DOBROVOLNÍCTVO
Odmeny - hlavná činnosť	13 500,00	13 500,00	0,00	25 515,00	25 515,00
Paušálne náklady	1 500,00	1 500,00	0,00	x	x
Ekonomické služby	x	x	x	1 800,00	1 800,00
Administratívne služby	x	x	x	1 800,00	1 800,00
Publicita projektu	x	x	x	600,00	600,00
Nájom a energie - kancelárie	x	x	x	1 590,00	x
Telekomunikačné služby	x	x	x	1 260,00	x
<b>SPOLU</b>	<b>15 000,00 €</b>	<b>15 000,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>32 565,00 €</b>	<b>29 715,00 €</b>
<b>Celkový rozpočet projektu: 77 280,00 €</b>					
Podiel na realizácii projektu:	Dotácia: 19,41 %	Zdroje organizácie: 42,14 %	Dobrovoľnícka činnosť: 38,45 %		

## Projekty

- ✓ zefektívňujú a profesionalizujú systém poskytovania bezplatného poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na celom území Slovenska
- ✓ prinášajú mimosúdne riešenie sporov pre všetky druhy a oblasti spotrebiteľských sporov v rámci jednej poradenskej siete
- ✓ kvalitne a aktuálne monitorujú potreby spotrebiteľov, obchodné praktiky a zmluvné podmienky a presadzujú spotrebiteľskú politiku v regiónoch
- ✓ presadzujú a uplatňujú spotrebiteľské práva a právo na odškodnenie
- ✓ pripravujú praktické návrhy na zlepšenie právnej úpravy ochrany spotrebiteľa a vzdelávania
- ✓ kontinuálne a nenásilne zvykovou skúsenosťou budujú tradíciu mimosúdneho riešenia sporov
- ✓ ponúkajú štatistický prehľad systémových a legislatívnych prekážok, ktoré bránia v efektívnejšom uplatňovaní spotrebiteľských práv, čím intenzívnejšie a flexibilnejšie prepájajú spotrebiteľskú politiku s potrebami praxe
- ✓ budujú tradíciu stabilnej ochrany práv spotrebiteľov
- ✓ odľahčujú sudy, sprístupňujú právnu ochranu sociálne i zdravotne hendikepovaným skupinám obyvateľstva, odbúravajú diskrimináciu a predsudky
- ✓ pozitívne stimulujú konkurenciu medzi obchodníkmi
- ✓ zvyšujú kvalitu komunikácie a dôvery medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi
- ✓ aktívne a frekventovane využívajú existujúce súdne rozhodnutia v mimosúdnej praxi
- ✓ šetria finančné prostriedky daňovým poplatníkom SR

### Spoločenský a regionálny význam a prínos projektov Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

Projekty zamerané na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov majú hlboký spoločenský a regionálny význam. V dnešnej rýchlo sa meniacom svete sú spotrebiteľia často vystavení riziku zneužitia a podvodov. Tieto iniciatívy nielenže poskytujú potrebnú podporu spotrebiteľom, ale tiež prispievajú k stabilizácii trhu a zvyšovaniu kvality podnikateľského prostredia.

### Spoločenský význam projektov

**Ochrana práv spotrebiteľov** - Poradenstvo spotrebiteľom je kritické pre ochranu ich práv. Bez správnej informovanosti sú spotrebiteľia často zraniteľní voči nekalým obchodným praktikám. Tieto projekty poskytujú informácie o právach a povinnostiach spotrebiteľov, čím zvyšujú ich schopnosť robiť informované rozhodnutia. Prístup k poradenstvu umožňuje spotrebiteľom brániť sa proti zneužívaniu a podvodom, čo zvyšuje celkovú bezpečnosť a dôveru na trhu.



**Prevenca konfliktov** - Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je efektívnym spôsobom, ako predchádzať dlhotrvajúcim právnym konfliktom. Konflikty medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi môžu viesť k značným finančným a emocionálnym nákladom. Alternatívne riešenia sporov, ako je mediácia, umožňujú rýchle a efektívne uzavretie konfliktov, čím sa minimalizuje záťaž na právny systém a znižujú sa náklady pre obe strany.

**Zvyšovanie kvality podnikateľskej praxe** - Tieto projekty tiež prispievajú k zvyšovaniu kvality podnikateľskej praxe. Poskytovaním poradenstva a alternatívnych riešení sporov sa vytvára tlak na podnikateľov, aby dodržiavali etické normy a poskytovali kvalitné služby. Spotrebiteľia, ktorí majú prístup k informáciám a podpore, sú lepšie schopní identifikovať a bojovať proti nekalým obchodným praktikám, čo vedie k vyššej kvalite produktov a služieb na trhu.

### Regionálny význam projektov

**Dostupnosť služieb pre širokú verejnosť** - Regionálne rozšírenie projektov zaručuje, že služby poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov sú dostupné širokej verejnosti, vrátane vzdialených a menej rozvinutých oblastí. To je zásadné pre rovnosť prístupu k spravodlivosti a ochrane práv spotrebiteľov bez ohľadu na ich geografickú polohu. Široká dostupnosť služieb prispieva k zvyšovaniu informovanosti verejnosti o ich právach a podpore v prípade sporov.

**Podpora miestneho ekonomického rozvoja** - Efektívne riešenie spotrebiteľských sporov a poskytnutie poradenstva má pozitívny vplyv na miestny ekonomický rozvoj. Prispieva ku stabilizácii trhu a posilneniu dôvery medzi miestnymi podnikateľmi a spotrebiteľmi. Keď spotrebiteľia cítia, že ich práva sú chránené, sú ochotnejší investovať do miestnych produktov a služieb, čo vedie k ekonomickému rastu a prosperite regiónu.

**Vytváranie pracovných príležitostí** - Implementácia týchto projektov tiež vedie k vytváraniu pracovných príležitostí v regiónoch. Vyškolení odborníci v oblasti spotrebiteľského poradenstva a mediácie sú potrební na zabezpečenie efektívnosti týchto služieb. To prispieva k zamestnanosti a rozvoju odborných schopností v miestnych komunitách, čím sa podporuje ich celkový rast a rozvoj.

Projekty zamerané na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov majú významný spoločenský a regionálny prínos. Zabezpečujú ochranu práv spotrebiteľov, prevenciu konfliktov a zvyšovanie kvality podnikateľských praktík. Ich regionálny význam spočíva v dostupnosti služieb širokej verejnosti, podpore miestneho ekonomického rozvoja a vytváraní pracovných príležitostí. Celkovo tieto projekty prispievajú k stabilite a prosperite spoločnosti, a preto by mali byť podporované a rozvíjané na všetkých úrovniach.

### Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom

**Podpora informovanosti a vzdelávania** - Poradenstvo spotrebiteľom zohráva kľúčovú úlohu pri zvyšovaní ich informovanosti o ich právach a povinnostiach. Poskytuje im potrebné informácie o produktoch a službách, o možnostiach reklamácie a o postupoch pri riešení problémov. Tým sa znižuje riziko podvodov a nekalých praktík zo strany predajcov.

**Ochrana práv spotrebiteľov** - Prostredníctvom poradenstva majú spotrebiteľia prístup k odborným radám a pomoci pri uplatňovaní svojich práv. Môžu sa obrátiť na poradcov, ktorí im pomôžu pri podaní sťažností, reklamácií alebo pri riešení sporov s predajcami. Táto služba posilňuje postavenie spotrebiteľov a zvyšuje ich sebadôveru pri nakupovaní.

### Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

**Rýchle a efektívne riešenie sporov** - Mimosúdne riešenie sporov ponúka spotrebiteľom a predajcom možnosť riešiť konflikty bez nutnosti zdĺhavých a nákladných súdnych procesov. Tým sa šetrí čas a finančné prostriedky oboch strán a zároveň sa znižuje zaťaženosť súdov.

**Zvyšovanie dôvery v systém spravodlivosti** - Mimosúdne riešenie sporov prispieva k zvyšovaniu dôvery spotrebiteľov v systém spravodlivosti. Poskytuje im možnosť spravodlivého a transparentného riešenia ich problémov a zabezpečuje, že ich sťažnosti sú vypočuté a spravodlivo posúdené.

### Význam pre regióny

**Ekonomický rozvoj** - Tieto projekty prispievajú k ekonomickému rozvoju regiónov tým, že podporujú spravodlivé a transparentné obchodné praktiky. Zvyšujú dôveryhodnosť miestnych podnikateľov a prispievajú k stabilite a rozvoju miestnych trhov.

**Sociálny rozvoj** - Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie sporov prispievajú aj k sociálnemu rozvoju regiónov. Zvyšujú kvalitu života obyvateľov tým, že im poskytujú prístup k informáciám a pomoci pri riešení ich problémov. Tým sa zvyšuje ich spokojnosť a dôvera v systém spravodlivosti a trhové mechanizmy.

Jednou z aktivít združenia je tiež monitoring implementácie relevantných EÚ predpisov do vnútroštátneho práva a záchyt aplikačných problémov v praxi. Monitoring je zameraný napríklad na Smernice (EÚ) 2019/2161 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa, Smernice (EÚ) č. 2019/770 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb, Smernice (EÚ) 2019/771 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, Smernice (EÚ) č. 2020/1828 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, ale i Nariadenia (EÚ) 2022/1925 – akt o digitálnych trhoch a Nariadenia (EÚ) 2022/2065 – akt o digitálnych službách, Smernica (EÚ) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a Smernica (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách.

## Plány do budúcnosti

V súčasnom rýchlo sa meniacom svete je nevyhnutné plánovať budúcnosť s ohľadom na nové výzvy, technológie a potreby spoločnosti. Plány do budúcnosti zahŕňujú nielen pokračovanie v úspešných projektoch, ale aj implementáciu nových prístupov a inovácií, ktoré prinesú spoločenské a ekonomické benefity.

### Rozšírenie existujúcich projektov

Úspešné projekty zamerané na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie sporov budú rozšírené nielen regionálne, ale aj na celonárodnej úrovni. Cieľom je zabezpečiť, aby tieto služby boli dostupné všetkým občanom bez ohľadu na ich geografickú polohu. Tým sa zvýši informovanosť verejnosti o ich právach a poskytne podpora pri riešení sporov.

### Digitálna transformácia

Jedným z kľúčových aspektov budúcich plánov je digitálna transformácia. Implementácia moderných technológií umožní efektívnejšie poskytovanie služieb, či už ide o online poradenstvo, digitálne platformy na riešenie sporov alebo využitie umelých inteligencií pri analýze dát a predikciách. Digitálna transformácia prinesie zvýšenú efektivitu, dostupnosť a pohodlnosť pre spotrebiteľov.

### Vzdelávanie a rozvoj odborných schopností

Budúcnosť si vyžaduje neustále vzdelávanie a rozvoj odborných schopností. Plánujeme investovať do školení a programov pre odborníkov v oblasti spotrebiteľského poradenstva a mediácie. Vyškolení odborníci budú schopní poskytovať kvalitné služby a prispievať k rozvoju lokálnych komunít.

### Nové vzdelávacie programy

Medzi plánované aktivity patrí vytvorenie nových vzdelávacích programov zameraných na práva spotrebiteľov, etické podnikateľské praktiky a efektívne riešenie sporov. Tieto programy budú dostupné pre širokú verejnosť, čím sa zvýši celková informovanosť a kompetencie občanov.

### Podpora miestneho podnikania

Podpora miestneho podnikania je jedným z hlavných cieľov budúcich plánov. Spotrebiteľia, ktorí majú istotu, že ich práva sú chránené, budú ochotnejší investovať do miestnych produktov a služieb. Tým sa posilní miestny ekonomický rozvoj a zvýši sa prosperita regiónov.

### Inovačné podnikateľské projekty

Podpora inovačných podnikateľských projektov prinesie nové príležitosti pre miestne podniky. Plánujeme vytvárať programy na podporu startupov, poskytovať poradenstvo a finančnú pomoc pre inovatívne podnikateľské nápady. Tým sa zvýši konkurencieschopnosť a kreativita lokálnych podnikateľov.

### Spolupráca s inštitúciami a organizáciami

Spolupráca s inštitúciami a organizáciami je kľúčom k úspechu budúcich plánov. Plánujeme nadviazať partnerstvá s vládnyimi inštitúciami, neziskovými organizáciami a súkromným sektorom, aby sme zabezpečili efektívne poskytovanie služieb, podporu rozvoja a implementáciu inovácií.

### Medzinárodná spolupráca

Medzinárodná spolupráca prinesie nové perspektívy a poznatky. Plánujeme zúčastňovať sa medzinárodných konferencií, výmeny skúseností a spolupráce s organizáciami z iných krajín, aby sme získali inšpiráciu a rozšírili naše obzory.

Plány do budúcnosti sú zamerané na komplexný rozvoj a inovácie, ktoré prinesú spoločenské a ekonomické benefity. Rozšírenie existujúcich projektov, digitálna transformácia, vzdelávanie, podpora miestneho podnikania a spolupráca s inštitúciami a organizáciami sú kľúčové kroky k dosiahnutiu našich cieľov. Vďaka týmto plánom budeme schopní zabezpečiť ochranu práv spotrebiteľov, podporiť miestny ekonomický rozvoj a vytvárať pracovné príležitosti, čím prispejeme k stabilite a prosperite spoločnosti.

### Ročná účtovná uzávierka

Príjmy v €		Výdavky v €		Majetok v €		Závazky v €	
Z darov a príspevkov	78 206,00	Dary a príspevky iným subjektom	76 309,00	Dlhodobý hmotný majetok	7 000,00	Sociálny fond	0,00
Z dotácií	30 787,00	Prevádzková réžia	15 238,00	Peniaze	19 344,35	Úvery a pôžičky	0,00
Príjmy spolu	108 993,00	Výdavky spolu	91 547,00	Majetok spolu	26 344,35	Závazky spolu	0,00

## Naše hodnoty

**Spolupráca** - Je základný kameň našej organizácie. V nej veríme, že spoločné úsilie a spolupráca sú kľúčom k dosahovaniu úspechov našich klientov, spolupracovníkov, zamestnancov, partnerov a aj našich vlastných milníkov.

**Férovosť** - Ponúkame všetkým rovnaké príležitosti uspieť a podporujeme ich v rozvoji. Sme úprimní, dodržiavame pravidlá a sľuby.

**Inšpirácia** - Ako líder si uvedomujeme, že svojím príkladom inšpirujeme ostatných. Aktívne preto vytvárame prostredie, ktoré je otvorené novým nápadom a riešeniam. Neustále sa vzdelávame a o svoje skúsenosti sa delíme aj verejne.

**Hrdosť** - Sme hrdí, že pomáhame spotrebiteľom s napĺňaním ich potrieb. Vďaka ich spokojnosti môžeme dosahovať skvelé výsledky, prinášať inovácie a príležitosti pre náš rast.

**Akčnosť** - Máme odvahu konať. Hľadáme riešenia, prichádzame s nápadmi a nebojíme sa prevziať zodpovednosť. Sme iniciatívni a veci posúvame vpred.

## Vplyv spoločnosti na životné prostredie

Organizácia nemá negatívny vplyv na životné prostredie. Vplyv na životné prostredie vidíme pozitívne, a to vďaka každoročne rastúcemu množstvu biometrických podpisov. Zavedením biometrie spotreba rôznych druhov tlačovín podobne ako v rokoch 2023 až 2019 výrazne poklesla. V súčasnosti môžeme konštatovať, že organizácia je »paperless«, t. j. nepoužívajú sa žiadne tlačoviny, čo sa týka poskytovania poradenstva, všetky procesy sú nastavené elektronicky.

Počet zamestnancov k 31.12.2024 – 26

## Informácia o významných rizikách a neistotách, ktorým je organizácia vystavená

Organizácii nie sú známe žiadne významné riziká a neistoty, ktorým by bola organizácia vystavená.

## Udalosti osobitného významu, ktoré nastali po skončení účtovného obdobia

V minulých rokoch ohrozila fungovanie mnohých spoločností aj krajín makroekonomická situácia (vojnový konflikt na Ukrajine, inflácia a energetická kríza), čo malo globálny dopad na celosvetovú ekonomiku a došlo k prerušeniu mnohých hospodárskych reťazcov. Vedenie organizácie prehlasuje, že zväžilo dopady makroekonomickej situácie na svoje aktivity a dospelo k záveru, že nemajú významný vplyv na schopnosť orgnizácie pokračovať nepretržite v činnosti a fungovať ako zdravý subjekt počas nasledujúcich 12

mesiacov. Vedenie organizácie zohľadnilo aktuálnu situáciu a jej vplyv vo svojej účtovnej závierke k 31.12.2024. Manažment bude pokračovať v monitorovaní potenciálneho dopadu a podnikne všetky možné kroky na zmiernenie akýchkoľvek negatívnych účinkov na organizáciu a jej zamestnancov.

Okrem skutočností uvedených v predchádzajúcom odseku nie sú organizácii známe žiadne ďalšie skutočnosti, ktoré nastali po dni, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, a ktoré by významným spôsobom ovplyvnili činnosť organizácii v nasledujúcich účtovných obdobiach.

Ďakujeme všetkým, ktorí sa podieľali na realizácii týchto plánov a podporujú naše úsilie. Vaša spolupráca a angažovanosť sú neoceniteľné. Spoločne dokážeme vytvárať lepšiu budúcnosť pre naše regióny a celú spoločnosť.

Výročnú správu vypracovala dňa 31.01.2025

Ingrid Ďugová - ekonomický úsek

Nadežda Horváthová – administratívny úsek

*Ďugová*

*Horváthová*