



## VECNÉ VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU

01.07.2024 – 31.12.2024

<b>PROJEKT</b>	Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov “Centrum ARS a poradenstvo pre spotrebiteľov“
<b>MIESTO REALIZÁCIE</b>	Slovenská republika Kraj: Bratislavský, Trnavský, Nitriansky, Trenčiansky, Žilinský, Banskobystrický, Prešovský, Košický Európa - členské štáty EÚ
<b>ČAS REALIZÁCIE</b>	01.07.2024 – 31.12.2024
<b>REALIZÁCIA</b>	Dialková forma
<b>REALIZAČNÝ TÍM</b>	ARS: Ján Michňák, Jarmila Fillová, Nadežda Hulínková Mediácia: Ján Michňák, Jarmila Fillová Poradenstvo a MRS: Ján Michňák, Nadežda Hulínková, Jarmila Fillová, Marek Polák, Igor Kupčok, Ingrid Ďugová, Stanislav Kollár, Nadežda Horváthová, Lucia Stupavská, Iveta Štefíková, Ľuboš Valient
<b>ČINNOSŤ</b>	Verejno - prospešná

## SPÔSOB PRIJATIA A VYBAVENIA PODNETOV

<b>E-mail</b>	<a href="mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk">zdruzenie.aves@centrum.sk</a> <a href="mailto:info@zdruzenieaves.sk">info@zdruzenieaves.sk</a>
---------------	---

<b>Telefonicky</b>	+ 421 907 908 869
<b>Iný</b>	<a href="http://www.zdruzenieaves.sk">www.zdruzenieaves.sk</a>
<b>Spolu prijatých podnetov a otázok k 31.12.2023</b>	658
<b>Spôsob vedenia a archivovania prípadov - ONLINE</b>	Elektronický súdny spis – Ministerstvo spravodlivosti SR Evidencia podnetov – počítač, externý disk

<b>KANCELÁRIE</b>	
<b>Centrálna kancelária</b>	Mliekarenská 8, Bratislava
<b>Kontaktné miesto pre Trnavský kraj</b>	Ulica P. Pázmaňa 51/19, Šaľa
<b>Kontaktné miesto pre Nitriansky kraj</b>	M. R. Štefánika 69, Nové Zámky
<b>Kontaktné miesto pre Trenčiansky kraj</b>	Hurbanova 17, Nové Mesto nad Váhom
<b>Kontaktné miesto pre Žilinský kraj</b>	Dlhé Pole 191
<b>Kontaktné miesto pre Banskobystrický kraj</b>	Štúrova 19, Brezno
<b>Kontaktné miesto pre Prešovský kraj</b>	Janka Kráľa 12, Lipany
<b>Kontaktné miesto pre Košický kraj</b>	Mierová 12, Tornaľa

Kontaktné miesta nie sú určené výlučne len pre daný región. Kontaktné miesta prijímajú a vybavujú podnety a otázky ONLINE v rámci celej Slovenskej republiky a Európskej únie.

<b>AKTIVITY</b>	
<b>Alternatívne riešenie sporov (ARS)</b>	Alternatívne riešenie sporov pre celé územie Slovenskej republiky a Európskej únie. Alternatívne riešenie sporov zhŕňa: ✓ spracovanie a analýza návrhov na ARS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ vyhodnotenie prípadu</li> <li>✓ vypracovanie dohody alebo odôvodneného stanoviska</li> </ul>
<b>Mimosúdne riešenie sporov (MRS)</b>	Mimosúdne riešenie sporov zahŕňa: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ poradenstvo, konzultácie, podrobnú analýzu, vyhodnotenie prípadu, zastupovanie spotrebiteľa s obchodníkom, vypracovanie dohody, urovanie sporu bez vypracovania dohody, a pod...</li> </ul>
<b>Reklamácie</b>	Vybavovanie reklamácií tovaru, služieb a pod..
<b>Kontrola spotrebiteľských zmlúv</b>	Celková analýza spotrebiteľských zmlúv, zmluvných podmienok, neprimeraných úrokov, sankčných úrokov, zmluvných pokút, spôsob uzatvorenia zmluvy a pod..
<b>Ochrana spotrebiteľských práv</b>	Ochrana práv finančných spotrebiteľov poskytuje spotrebiteľom právnu ochranu proti porušovaniu spotrebiteľských práv

Združenie AVES rieši spotrebiteľské spory vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa. Medzi aktivity patria aj pravidelné školenia poverených osôb ARS a mediátorov, zamestnancov zastupujúcich spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych konaniach, poradcov a dobrovoľníkov.

### Plnenie ukazovateľov projektu

01.07.2024 – 31.12.2024

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

Spôsob prijatia					
E-mail	349	Iný – web formulár	297	Telefonicky	12
Osobne	1	Listinne	0		

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	DOBROVOĽNÍCKA 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
<b>SPOLU</b>	<b>15 787,00 Eur</b>	<b>15 787,00 Eur</b>	<b>0,00 Eur</b>	<b>18 883,50 Eur</b>	<b>13 422,50 Eur</b>
Celkový rozpočet projektu: 48 093,00 Eur					
Podiel dotácii na realizácii projektu: 32,83 %		Podiel združenia a dobrovoľníctvo na realizácii projektu: 67,17 %			

Cieľom ochrany spotrebiteľov je presadzovať záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľov. Európska únia prispieva k ochrane zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k presadzovaniu ich práva na informácie, vzdelávanie a organizovanie sa na účely ochrany ich záujmov. Jedným z cieľov Európskej únie je stať sa najkonkurencieschopnejšou a najvýkonnejšou ekonomikou na svete. Hlavnou výzvou je efektívne fungovanie jednotného trhu s takmer 450 miliónmi občanov. Jednotný trh únie nemôže zodpovedať len záujmom podnikateľských subjektov, ale musí mať na zreteli aj spotrebiteľa ako konečného odberateľa tovarov a služieb. Spotrebiteľ musí poznať svoje práva a musí si ich vedieť efektívne uplatňovať. Nemôže byť iba bábkou v rukách veľkých obchodných spoločností, cieľom ktorých je často maximálny zisk a minimálne náklady bez ohľadu na ekologické, zdravotné a etické dosahy svojej obchodnej politiky. Základným záujmom spotrebiteľov je dosiahnutie spravodlivého nákupu a získanie bezpečných a spoľahlivých výrobkov a služieb. Oblasť ochrany spotrebiteľa zahŕňa eticko-ekonomické otázky klamlivej reklamy, občianskoprávnej zodpovednosti výrobcu za výrobok, podomového predaja, spotrebiteľského úveru, organizovaného cestovania a zájazdov, všeobecnej bezpečnosti výrobkov, neprimeraných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, striedavého užívania nehnuteľností, zásielkového predaja a označovania výrobkov cenami.

Zákon chráni spotrebiteľa a priznáva mu osobitnú ochranu, keďže zákonodarca predpokladá, že v porovnaní s predávajúcim má slabšie postavenie. Je to najmä kvôli tomu, že vo väčšine prípadov spotrebiteľ nedokáže aktívne chrániť svoje ekonomické záujmy. Vysokokvalifikovaná odbornosť realizačného tímu Združenia AVES je prezentovaná priamo spotrebiteľmi a medzi spotrebiteľmi, avšak aj zo štátnych a kontrolných inštitúcií sú spotrebiteľia často presmerovaní na centrálu Združenia AVES. Z tohto dôvodu začlenenie oblasti ochrany zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa patrí medzi hlavné ciele spotrebiteľskej politiky Združenia AVES. Združenie AVES pomáha spotrebiteľom, ktorí čelia problémom s výrobkom alebo službou, pri podaní veci na súd alebo riešení problému mimosúdnu cestou.

Ochrana spotrebiteľa je organickou súčasťou spotrebiteľskej politiky, ktorá vo svojej vecnej podstate zahŕňa množstvo opatrení v prospech spotrebiteľa. Obsahuje spoločenské, komerčné, ekonomické, legislatívne a iné opatrenia, ktoré sa vykonávajú v prospech spotrebiteľa. Spotrebiteľská politika zahŕňa aj spotrebiteľské vzdelávanie, spotrebiteľské informácie a konkrétnu pomoc spotrebiteľovi.

Hlavné ciele spotrebiteľskej politiky, ktoré Združenie AVES dlhodobo naplňuje:

- informovať spotrebiteľa o tovaroch a službách tak, že jeho kúpne rozhodnutia prispievajú k fungovaniu konkurenčných trhov
- ochraňovať spotrebiteľa a pomáhať mu, aby sa chránil pred tými, ktorí majú moc svojvoľne mu škodiť.

Stratégia spotrebiteľskej politiky Združenia AVES:

- vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa, ktorá zahŕňa bezpečnosť spotrebných tovarov a služieb ako i ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov na úrovni jednotného trhu únie
- efektívne uplatňovanie pravidiel na ochranu spotrebiteľa, ktoré je postavené na účinnej spolupráci všetkých zainteresovaných orgánov na národnej, komunitárnej i medzinárodnej úrovni
- zapájanie spotrebiteľských organizácií do spotrebiteľskej politiky únie, ktoré dopĺňajú úlohu verejných orgánov pri vynucovaní a kontrole trhu a ktoré sú najbližšie k spotrebiteľovi, a ktoré okrem ochrany práv spotrebiteľa zabezpečujú i jeho informovanosť a výchovu

Cieľom projektu je 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.

Združenie AVES s veľkou členskou základňou patrí medzi najväčšie spotrebiteľské organizácie s najväčším počtom riešených prípadov. Aktivity združenia a výdavky na náklady združenia sú finančne podporované hlavne z členských príspevkov, darov od pravidelných podporovateľov a sympatizantov, ale aj anonymných prispievateľov, ako aj od dobrovoľníkov. To umožňuje naplňovať

ciele projektu. Tento projekt bol podporený aj štátnou dotáciou z dielne Ministerstva hospodárstva SR sumou 15 787,00 Eur, ktorá bola vyčlenená na časť odmien poverených osôb a poradcov. Čerpaná čiastka z dotácie 15 787,00 Eur bola použitá na odmeny troch poverených osôb, jedenástich poradcov a odmeny ostatných pracovníkov boli vyplatené z prostriedkov združenia. Pracovníci združenia ako účastníci na projekte, však prispievajú na realizáciu projektu aj dobrovoľníckou činnosťou.

Profesionalita Združenia AVES, ale aj dobré pracovné podmienky, celkové priateľské prostredie a zaujímavá práca, láka stále viac a viac spotrebiteľov stať sa platnými členmi združenia alebo dobrovoľníkmi, a prispievať tak k ochrane spotrebiteľa.

Združenie AVES pri realizácii projektu spolupracuje s viacerými spotrebiteľskými organizáciami a občianskymi združeniami, ako

- ✓ Právna pomoc poškodeným
- ✓ OZ Nové Horehronie
- ✓ OMBUDSPOT Poprad
- ✓ Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska
- ✓ Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa
- ✓ ZASTAVME ÚŽERU – OZ na právnu ochranu občana a finančného spotrebiteľa
- ✓ Združenie Brániť sa oplatí – BSO
- ✓ Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov

Na realizácii projektu sa podieľa aj viacero advokátov, ktorí nie sú odmeňovaní z prostriedkov štátnej dotácie, a to:

- ✓ Advokátska kancelária JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r. o.
- ✓ JUDr. Jozef Dobrovič, advokát
- ✓ Mgr. Peter Arendacký, advokát

V rámci EÚ Združenie AVES nadväzuje kontakty so spotrebiteľskými organizáciami v Rakúsku, Poľsku, Lotyšsku, Bulharsku, Chorvátsku a Španielsku, kde začínajú prebiehať rokovania o spolupráci v rámci EÚ pri riešení cezhraničných spotrebiteľských sporoch.

Združenie AVES sa pravidelne zúčastňuje školení ARS, ktoré organizuje Ministerstvo hospodárstva SR a Európske spotrebiteľské centrum, a školení, ktoré organizuje Národná banka Slovenska.

Propagácia a marketingové aktivity slúžia účelu, aby sa spotrebitelia cieľových skupín dozvedeli o existencii a realizácii projektu, a aby bola verejnosť informovaná, že tento projekt je podporený dotáciou z Ministerstva hospodárstva SR. Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je web stránka [www.zdruzenieaves.sk](http://www.zdruzenieaves.sk). Významné zvýšenie návštevnosti webovej stránky a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa všetky predsavzatia podarilo splniť a naďalej ostávajú prioritou aj pre rok 2025. Návštevnosť web stránok a profilov na sociálnych sieťach zvyšujú aj stále aktuálne rozhodnutia súdov, ktoré sú zverejňované v celom znení.

Cieľom vlastnej efektívnej informačnej a komunikačnej stratégie je predovšetkým zvýšenie informovanosti odbornej i laickej verejnosti o úlohách, činnostiach, opatreniach a práci združenia a jeho partnerov, a podpora nenásilnej formy zvyšovania spotrebiteľského povedomia obyvateľstva. Dlhodobým zámerom je posilnenie významu ochrany práv spotrebiteľov a začatie dialógu s verejnosťou, založeného na pravidelnej, otvorenej a transparentnej komunikácii. Dôležitým a nezanedbateľným doplnkom komunikácie sú publikačné aktivity. Plán hlavných úloh v oblasti informačnej a komunikačnej stratégie združenia vychádza z aktivít zameraných na konkrétne cieľové skupiny spotrebiteľov a pokrýva prierezovo všetky činnosti, ktorým je potrebné v zvýšenej miere venovať pozornosť. Hlavným zámerom aktivity bolo poskytnúť informácie o projekte a možnostiach jeho využitia pre prijímateľov a širokú verejnosť. Táto aktivita prebiehala v celej fáze realizácie projektu.

V Bratislave, dňa 10. januára 2025

Združenie na ochranu práv občana – AVES  
Oprávnená osoba podpisovať ZEP podpisom  
Eva Stupavská, predseda Rady