


**VECNÉ VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU – 01.07.2024 - 31.12.2024**

PROJEKT	<b>Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti “Poradenské činnosti pre finančných spotrebiteľov“</b>								
MIESTO REALIZÁCIE	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Štát</th> <th>Región</th> <th>Vyšší územný celok</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Slovensko</td> <td>Bratislavský kraj Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko</td> <td>Bratislavský kraj Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Žilinský kraj Banskobystrický kraj Prešovský kraj Košický kraj</td> </tr> </tbody> </table>	Štát	Región	Vyšší územný celok	Slovensko	Bratislavský kraj Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko	Bratislavský kraj Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Žilinský kraj Banskobystrický kraj Prešovský kraj Košický kraj		
Štát	Región	Vyšší územný celok							
Slovensko	Bratislavský kraj Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko	Bratislavský kraj Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Žilinský kraj Banskobystrický kraj Prešovský kraj Košický kraj							
ČAS REALIZÁCIE	01.07.2024 – 31.12.2024								
REALIZÁCIA	Dialková forma								
REALIZAČNÝ TÍM	Kontaktná osoba / Poradca: Ján Michňák, Eva Stupavská, Stanislav Kollár, Igor Kupčok, Marek Polák, Matej Farkas, Ingrid Ďugová Projektový manager: Marek Polák Finančný manager: Ingrid Ďugová Administratíva: Naďa Horváthová, Lucia Stupavská Manager publicity: Matej Farkas Technický pracovník: Miroslav Ďug								
ČINNOSŤ	Verejno - prospešná								

SPÔSOB PRIJATIA A VYBAVENIA PODNETOV	
E-mail	<a href="mailto:zdruzenie.aves@centrum.sk">zdruzenie.aves@centrum.sk</a> <a href="mailto:info@zdruzenieaves.sk">info@zdruzenieaves.sk</a>
Telefonicky	+ 421 907 908 869
Iný	<a href="http://www.zdruzenieaves.sk">www.zdruzenieaves.sk</a>
Spolu prijatých podnetov a otázok 01.07.2024 - 31.12.2024	1 122
Spôsob vedenia a archivovania prípadov - ONLINE	Elektronický súdny spis – Ministerstvo spravodlivosti SR Evidencia podnetov – počítač, externý disk

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

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

AKTIVITY	
Súdne spory	<p>Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych sporoch na celom území Slovenskej republiky a území Európskej únie. Zastupovanie spotrebiteľov prebieha na základe Splnomocnenia. Poradenstvo a právna pomoc pri zastupovaní spotrebiteľa pred súdmi v sebe zahŕňa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ poradenstvo, konzultácie, podrobnú analýzu, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie a podanie odporov, vyjadrenia, odvolania, dovolania, ústavné sťažnosti, žaloby, účasť na súdnych pojednávaniach</li> </ul> <p>Predmetom spotrebiteľských sporov sú najmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Finančné produkty a služby (<i>hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery a pôžičky, poisťné produkty</i>)</li> <li>✓ Exekúcie vedené na základe exekučných titulov, napríklad: Platobné rozkazy, Rozsudky všeobecných súdov, Rozhodcovské rozsudky</li> <li>✓ Nekalé obchodné praktiky (<i>nečestné obchodné praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky</i>)</li> </ul>
Mimosúdne riešenie sporov (MRS)	<p>Mimosúdne riešenie sporov zahŕňa:</p> <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>
Kontrola spotrebiteľských zmlúv	<p>Celková analýza spotrebiteľských zmlúv, zmluvných podmienok, neprimeraných úrokov, sankčných úrokov, zmluvných pokút, spôsob uzatvorenia zmluvy a pod..</p>
Ochrana spotrebiteľských práv	<p>Ochrana práv finančných spotrebiteľov poskytuje spotrebiteľom právnu ochranu proti porušovaniu spotrebiteľských práv</p>
Vzdelávanie a informovanosť	<p>Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov v sebe zahŕňa najmä zvyšovanie finančnej gramotnosti, konkrétne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ plánovanie a hospodárenie s vlastnými financiami</li> <li>✓ dosiahnutie rovnováhy medzi príjmom, úsporami a výdavkami</li> <li>✓ tvorba rodinného rozpočtu</li> <li>✓ väčšia finančná stabilita a finančná disciplína rodiny</li> <li>✓ investičné rozhodnutia vo vzťahu k sporeniu na dôchodok a pri zväčšovaní finančného bohatstva</li> <li>✓ zmysluplné zadlžovanie, lepšie pochopenie zložitých produktov a účelnejšie zváženie miery ich rizika</li> <li>✓ vyhnúť sa finančným produktom a službám, ktoré spotrebiteľia nepotrebujú</li> <li>✓ prevencia pred zlými finančnými rozhodnutiami, s cieľom vyhnúť sa pasce chudoby</li> </ul> <p>Vzdelávanie finančnej gramotnosti – cieľ vzdelávania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Finančná zodpovednosť spotrebiteľov</li> <li>✓ Plánovanie, príjem a práca</li> <li>✓ Rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov</li> <li>✓ Úver a dlh</li> <li>✓ Sporenie a investovanie</li> <li>✓ Riadenie rizika a poisťenie</li> </ul>


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

### Plnenie ukazovateľov projektu

01.07.2024 - 31.12.2024

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
x	x	Dohoda: 45	x	x	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	x
	Poskytnutá informácia: 641						
Zachránené prostriedky	1 782 478,80 Eur	x	x	x	x	x	x

Spôsob prijatia					
E-mail	590	Iný – web formulár	511	Telefonicky	21
Osobne	0	Listinne	0		

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	DOBROVOL'NÍCTVO
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 %		

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 presmerovaný 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 mimosúdnou 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 naplňa:

- 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 naplňať ciele projektu. Tento projekt bol podporený aj štátnou dotáciou z dielne Ministerstva hospodárstva SR sumou 15 000,00 Eur, ktorá

bola vyčlenená na časť odmien poradcov a paušálne výdavky. Čerpaná čiastka z dotácie 15 000,00 Eur bola použitá na čiastočné odmeny šiestich poradcov a ostatné odmeny boli vyplatené z prostriedkov združenia. Pracovníci združenia, ako účastníci na projekte, 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

- ✓ ÚNIA SPOTREBITEĽOV SLOVENSKA
- ✓ 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 Bulharsku, Chorvátsku, Rakúsku, Lotyšsku 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 spotrebiteľia 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 7. januára 2025

Združenie na ochranu práv občana – AVES

Oprávnená osoba podpisovať ZEP podpisom

Eva Stupavská, predseda Rady