



Združenie na ochranu práv občana – AVES

VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU – 01.01.2025 - 31.12.2025

PROJEKT	Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti "Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti PSNZ"
MIESTO REALIZÁCIE	Projekt bol zameraný na územie celej Slovenskej republiky
ČAS REALIZÁCIE	01.01.2025 – 31.12.2025
SPÔSOB REALIZÁCIE FORMA REALIZÁCIE	Diaľková forma • Portál verejnej správy (ÚPVS) - Číslo elektronickej schránky: E0006148170 • Web stránka: www.zdruzenieaves.sk • E-mail: info@zdruzenieaves.sk zdruzenie.aves@centrum.sk • Telefón: + 421 907 908 869 • Facebook: Združenie AVES a Verejná skupina AVES • Poštou na adresu: - Združenie na ochranu práv občana – AVES ➤ Jána Poničana 9, Bratislava 841 07 ➤ Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09
REALIZAČNÝ TÍM	Poverená fyzická osoba / Kontaktná osoba / Poradca: Ján Michňák

	Kontaktná osoba / Poradca: Eva Stupavská, Igor Kupčok, Marek Polák Advokáti: Peter Arendacký, Katarína Almášiová, Jozef Dobrovič, Tomáš Padyšák Finančný manager: Ingrid Ďugová Administratíva: Naďa Horváthová Projektový manažér: Kevin Rajkó Koordinátor: Andrea Drínová Manager publicity: Tomáš Stupavský Technický expert: Boris Kosar Analytik: Lucia Stupavská
ČINNOST	Verejno - prospešná

SPÔSOB PRIJATIA A VYBAVENIA PODNETOV	
E-mail	info@zduzenieaves.sk zduzenie.aves@centrum.sk
Telefonicky	+ 421 907 908 869
Iný	www.zduzenieaves.sk
Spolu prijatých podnetov a otázok 01.01.2025 - 31.12.2025	503
Spôsob vedenia a archivovania prípadov - ONLINE	Elektronický súdny spis – Ministerstvo spravodlivosti SR Evidencia podnetov – e-mail, 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 neboli určené výlučne len pre daný región. Kancelárie prijímali a vybavovali podnety a otázky ONLINE v rámci celej Slovenskej republiky a Európskej úнии.

AKTIVITY	
Súdne spory	Súdne spory v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa zahŕňajú konania, v ktorých spotrebiteľ (alebo jeho zástupca) uplatňuje svoje práva alebo sa bráni voči nárokom obchodníkov pred všeobecnými súdmi. Ide najmä o prípady s vysokou právnou a spoločenskou závažnosťou, ktoré majú priamy dopad na majetkové, sociálne a existenčné postavenie spotrebiteľa. Tieto konania sa týkajú najmä: • neplatnosti spotrebiteľských zmlúv alebo ich častí, • premlčania pohľadávok, • bezdôvodného obohatenia, • odporov voči platobným rozkazom, • návrhov na zastavenie exekúcie,

- preskúmania zákonnosti dobrovoľných dražieb,
- úžery a neprimeraných podmienok,
- nárokov na finančné zadost'učinenie,
- iných zásahov do práv finančného spotrebiteľa.

Zastupovanie spotrebiteľov prebieha na základe **udeleného splnomocnenia**. Poskytovaná právna pomoc a poradenstvo pri zastupovaní spotrebiteľa pred súdmi zahŕňa najmä:

- právne poradenstvo a konzultácie,
- podrobnú právnu a skutkovú analýzu prípadu,
- vyhodnotenie procesnej a hmotnoprávnej situácie,
- vypracovanie a podanie procesných podaní (odporov, vyjadrení, odvolaní, dovolaní, ústavných sťažností, žalôb),
- účasť na súdnych pojednávaniach a ďalších procesných úkonoch.

Predmetom riešených sporov sú najmä:

- finančné produkty a služby, najmä hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery a pôžičky, poisťné produkty a súvisiace zmluvné vzťahy,
- exekučné konania vedené na základe exekučných titulov, ako sú platobné rozkazy, rozsudky všeobecných súdov alebo rozhodcovské rozsudky,
- dobrovoľné dražby, najmä v prípadoch ohrozenia obydlia spotrebiteľa,
- nekalé obchodné praktiky, vrátane neprijateľných zmluvných podmienok a porušenia informačných povinností.

Ciele súdneho konania

Hlavnými cieľmi súdnych konaní v rámci projektu sú:

- zrušenie alebo zmiernenie dopadov nespravodlivých a nezákonných zmluvných podmienok,
- získanie späť neoprávnene zaplatených finančných prostriedkov,
- ochrana spotrebiteľa pred exekúciou alebo stratou obydlia,
- zabezpečenie reálnej a účinnej vymožitelnosti práv spotrebiteľa.

Alternatívne riešenie sporov (ARS)	Alternatívne riešenie sporov (ARS) predstavuje spôsob riešenia spotrebiteľského sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom bez potreby podať žalobu na súde. Cieľom ARS je dosiahnuť rýchle, hospodárne, nestranné a efektívne vyriešenie sporu prostredníctvom nezávislého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom ARS je aj Združenie na ochranu práv občana – AVES, ktoré vykonáva ARS v súlade s platnou právnou úpravou. Charakteristiky ARS Alternatívne riešenie sporov sa vyznačuje najmä týmito charakteristikami: • dobrovoľnosťou – účasť na konaní predpokladá súhlas oboch strán sporu, • bezplatnosťou – konanie je pre spotrebiteľa bez finančných nákladov, • neformálnosťou a rýchlosťou – väčšina konaní je ukončená do 90 dní, • možnosťou elektronického konania – spor je možné riešiť aj bez osobného stretnutia strán. Význam ARS v rámci projektu ARS predstavuje dôležitý nástroj ochrany práv spotrebiteľov, najmä v prípadoch, kde je potrebné rýchle riešenie sporu bez eskalácie do zdĺhavého a nákladného súdneho konania. V rámci projektu bolo ARS využívané najmä pri sporoch týkajúcich sa finančných produktov a služieb, kde existoval priestor na dohodu alebo kvalifikované stanovisko nezávislého subjektu  Zákonný rámec: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je vykonávané v súlade s týmito právnymi predpismi: ▪ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ▪ Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch ▪ Zákon č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie ▪ Občiansky zákonník ▪ Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách ▪ Smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
Mimosúdne riešenie sporov (MRS)	Mimosúdne riešenie sporov (MRS) predstavuje riešenie sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom bez potreby podať žalobu na súde, pričom ide o flexibilný a praktický nástroj ochrany práv spotrebiteľa. MRS zahŕňa najmä poradenstvo, konzultácie, podrobnú právnu a skutkovú analýzu prípadu, vyhodnotenie

	situácie, komunikáciu a zastupovanie spotrebiteľa voči obchodníkovi, ako aj snahu o dosiahnutie dohody alebo urovnanie sporu aj bez formálne uzavretej dohody. MRS sa využíva najmä v prípadoch, kde existuje priestor na rýchle vyriešenie sporu bez potreby formálneho konania pred súdom alebo subjektom alternatívneho riešenia sporov Charakteristiky MRS: Mimosúdne riešenie sporov sa vyznačuje najmä týmito charakteristikami: • neformálnosťou a rýchlosťou – väčšina sporov je vyriešená do 60 dní, • možnosťou elektronického konania – riešenie sporu často prebieha bez osobného stretnutia strán, • nevyžaduje sa súhlas obchodníka – spotrebiteľ môže byť zastupovaný a jeho práva uplatňované aj bez aktívnej spolupráce druhej strany Význam MRS v rámci projektu MRS tvorí dôležitý medzičlánok medzi základným poradenstvom a formálnym riešením sporov (ARS alebo súdne konanie). Umožňuje spotrebiteľovi rýchlu ochranu jeho práv, predchádza eskalácii sporov a v mnohých prípadoch vedie k efektívnemu vyriešeniu veci bez ďalších právnych krokov.  Zákonný rámec: Mimosúdne riešenie sporov je realizované v súlade s týmito právnymi predpismi: ▪ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ▪ Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch ▪ Zákon č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie ▪ Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách ▪ Občiansky zákonník
Kontrola spotrebiteľských zmlúv	Kontrola spotrebiteľských zmlúv o úveroch predstavuje odbornú a právnu činnosť zameranú na preverenie, či úverová zmluva uzatvorená medzi spotrebiteľom a veriteľom spĺňa zákonné požiadavky a neobsahuje ustanovenia, ktoré by boli v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo judikatúrou súdov. Jej cieľom je ochrana spotrebiteľa pred zneužitím, neprimeranými zmluvnými podmienkami a nekalými obchodnými praktikami.

Kontrola úverových zmlúv tvorí významnú súčasť aktivít projektu, keďže identifikácia nezákonných alebo neprijateľných ustanovení často predstavuje základ pre mimosúdne riešenie sporu, alternatívne riešenie sporu alebo súdnu ochranu práv spotrebiteľa. Čo konkrétne kontrola zahŕňa:

1. Formálna zákonnosť zmluvy

V rámci kontroly sa preveruje, či bola zmluva uzatvorená v zákonom požadovanej forme a či obsahuje všetky povinné náležitosti, najmä:

- výšku úveru, podmienky a dobu jeho splácania,
- ročnú percentuálnu mieru nákladov (RPMN),
- informácie o úrokoch, poplatkoch a sankciách,
- predzmluvné informácie podľa zákona č. 129/2010 Z. z. (§ 9 a § 10),
- prípadné notárske zápisnice, splnomocnenia a súvisiacu dokumentáciu.

2. Kontrola transparentnosti a zrozumiteľnosti

Súčasťou kontroly je posúdenie, či:

- sú zmluvné podmienky formulované jasne, zrozumiteľne a čitateľne pre bežného spotrebiteľa,
- zmluva neobsahuje zavádzajúce alebo skryté poplatky,
- je RPMN vypočítaná správne a uvedená v súlade so zákonom.

3. Posúdenie neprijateľných zmluvných podmienok („unfair terms“)

Osobitná pozornosť sa venuje identifikácii neprijateľných podmienok, najmä:

- neprimeraných zmluvných pokút, sankcií alebo jednostranných práv veriteľa (napr. jednostranná zmena zmluvy),
- nerovnováhy práv a povinností v neprospech spotrebiteľa,
- podmienok obchádzajúcich zákon (napr. obmedzenie práva na odstúpenie),
- ustanovení odporujúcich judikatúre Súdneho dvora EÚ (napr. C-176/17, C-42/15, C-618/10, C-42/15),
- nejasností alebo nezverejnenia zrážok zo sumy úveru (napr. manipulačné poplatky zrážané vopred).

4. Posúdenie úžery a primeranosti nákladov

Kontrola zahŕňa aj vyhodnotenie primeranosti nákladov úveru, najmä:

- porovnanie RPMN so zákonnými limitmi podľa § 11 zákona č. 129/2010 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z.,
- posúdenie neprimeranej nevýhodnosti zmluvy podľa § 39a Občianskeho zákonníka,
- preverenie prekročenia referenčných sadzieb podľa výnosov Ministerstva financií SR,
- posúdenie, či veriteľ skúmal schopnosť spotrebiteľa splácať úver s odbornou starostlivosťou.

5. Preskúvanie zabezpečenia a splnomocnení

Súčasťou kontroly je aj preverenie platnosti zabezpečovacích prostriedkov, najmä:

- záložných práv, ručiteľských záväzkov a notárskych zápisníc,
- platnosti splnomocnení, vrátane judikatúry týkajúcej sa neplatných notárskych zápisníc,
- súladu zabezpečenia so zákonnými požiadavkami.

6. Kontrola zosplatnenia, postúpenia pohľadávky a exekúcie

Kontrola sa zameriava aj na:

- zákonnosť zosplatnenia úveru podľa § 53 ods. 9 v spojení s § 565 Občianskeho zákonníka,
- súlad postúpenia pohľadávky s § 17 zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch,
- preverenie, či nebola exekúcia vedená na základe neplatného exekučného titulu (platobný rozkaz, rozhodcovský rozsudok, notárska zápisnica),
- kontrolu plnenia povinností veriteľov, finančných agentov a poradcov podľa zákona č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie.

7. Kontrola zmlúv a obchodných podmienok k bežným a platobným účtom

Kontrola sa vzťahuje aj na zmluvy o bežnom alebo platobnom účte, najmä:

- neoprávnené poplatky alebo transakcie,
- neoprávnené inkasá a platby,
- porušenie zmluvných povinností zo strany banky,
- zneužitie osobných údajov,
- vymáhanie nezákonných debetov a zostatkov (povolené prečerpanie),
- identifikáciu jednostranných zmien zmluvy,
- preverenie splnenia povinností podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách,

Kontrola dobrovoľných dražieb

- analýzu bankových výpisov a posúdenie možnosti reklamácie alebo iniciovania chargebacku.

Výsledok kontroly

Výstupom kontroly spotrebiteľských zmlúv sú najmä:

- odborná správa alebo písomné vyjadrenie o zistených nedostatkoch,
- návrh ďalšieho postupu (mimosúdne riešenie, ARS, súdne konanie),
- podklady pre žaloby o neplatnosť zmluvy, bezdôvodné obohatenie alebo finančné zadosťučinenie,
- podklady na obranu spotrebiteľa v exekučnom alebo súdnom konaní

Zákonný rámec:

Kontrola spotrebiteľských zmlúv sa vykonáva v súlade so:

- zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch,
- zákonom č. 250/2007 Z.z. / od 2024 zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa,
- zákonom č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie
- Občianskym zákonníkom (§ 39, § 39a, § 53 a nasl.),
- zákonom č. 483/2001 Z. z. o bankách
- zákonom č. 492/2009 Z.z. o platobných službách
- smernicou 93/13/EHS a judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie.

Kontrola dobrovoľných dražieb predstavuje odborný a právny proces zameraný na preverenie, či dobrovoľná dražba prebehla v súlade s platnou právnou úpravou, či boli dodržané práva spotrebiteľa ako dlžníka alebo vlastníka nehnuteľnosti a či nedošlo k procesným alebo hmotnoprávnym pochybeniam. Cieľom kontroly je identifikovať také porušenia zákona, ktoré môžu viesť k **neplatnosti dražby**, prípadne zakladať nárok spotrebiteľa na **náhradu škody alebo vydanie bezdôvodného obohatenia**. Kontrola dobrovoľných dražieb má zásadný význam najmä v prípadoch, kde je ohrozené **obydlie spotrebiteľa**, a tvorí jednu z najzávažnejších oblastí ochrany spotrebiteľa v rámci projektu.

1. Preskúmanie titulov a oprávnení dražobníka

V rámci kontroly sa preveruje:

- existencia a platnosť právneho titulu na vykonanie dražby,
- oprávnenie dražobníka vykonať dražbu,
- existencia a platnosť záložného práva a jeho výkonu,
- splnenie zákonných podmienok na začatie dražby.

2. Kontrola oznámenia a zverejnenia dražby

Kontrola zahŕňa posúdenie, či:

- oznámenie o dražbe bolo riadne a včas doručené všetkým zákonom chráneným osobám,
- dražba bola zverejnená zákonným spôsobom a v zákonnej lehote,
- boli dodržané informačné povinnosti voči spotrebiteľovi.

3. Preskúmanie priebehu samotnej dražby

Preskúmanie priebehu dražby zahŕňa najmä:

- dodržanie zákonného postupu pri vedení dražby,
- zabezpečenie rovnosti účastníkov dražby,
- preverenie, či nedošlo k manipulácii, vylúčeniu účastníkov alebo iným nezákonným zásahom,
- kontrolu dodržania zásad transparentnosti a nestrannosti.

4. Preskúmanie výsledkov dražby

V tejto fáze sa posudzuje:

- zákonnosť udelenia príklepu,
- primeranosť dosiahnutej ceny vzhľadom na hodnotu predmetu dražby,
- dodržanie postupu po skončení dražby,
- riadne vyhotovenie a doručenie zápisnice o dražbe.

5. Posúdenie porušenia práv spotrebiteľa

Osobitná pozornosť sa venuje posúdeniu:

- porušenia práva spotrebiteľa na obhajobu a spravodlivý proces,

Rozhodcovské konania v spotrebiteľskom spore	• zásahov do práva na ochranu obydlia, • porušenia zásady proporcionality pri výkone záložného práva, • súladu postupu s judikatúrou všeobecných a ústavných súdov, ako aj Súdneho dvora EÚ.  Výstupy z kontroly dobrovoľných dražieb Výstupom kontroly môžu byť najmä: • odborné právne stanovisko k platnosti a priebehu dražby, • návrh na podanie žaloby o určenie neplatnosti dražby podľa Civilného sporového poriadku, • podnet na výkon dohľadu nad dražobníkom (Ministerstvo spravodlivosti SR), • návrh na náhradu škody alebo vydanie bezdôvodného obohatenia, • návrh na nariadenie neodkladného opatrenia, najmä v prípadoch bezprostrednej hrozby straty obydlia.  Právny rámec Kontrola dobrovoľných dražieb sa vykonáva v súlade s: • zákonom č. 527/2002 Z. z. o dobrovoľných dražbách, • Občianskym zákonníkom, najmä § 151j a nasl. (záložné právo), • zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, • relevantnou judikatúrou všeobecných súdov (napr. R 44/2017, 7Cdo/5/2018), • judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie (napr. C-407/18, C-34/13, C-118/17), • rozhodnutiami Ústavného súdu SR týkajúcimi sa práva na spravodlivý proces a ochrany obydlia. Preskúmanie rozhodcovských konaní v spotrebiteľských sporoch predstavuje odbornú právnu analýzu zameranú na posúdenie, či rozhodcovské konanie prebehlo v súlade s platnou právnou úpravou a so základnými právami spotrebiteľa, najmä právom na spravodlivý proces. Táto činnosť je nevyhnutná najmä v prípadoch, kde existujú pochybnosti o platnosti rozhodcovskej doložky, o nezávislosti a nestrannosti rozhodcovského súdu alebo o tom, či spotrebiteľ mal reálnu možnosť uplatniť svoju obranu.
--	---

Rozhodcovské konania v spotrebiteľských veciach sú často iniciované bez skutočnej informovanosti spotrebiteľa a môžu viesť k vydaniu rozhodcovského rozsudku, ktorý následne slúži ako exekučný titul. Ich preskúmanie preto zohráva významnú úlohu pri ochrane spotrebiteľa pred neoprávneným výkonom rozhodnutia alebo exekúciou.

Predmet preskúmania rozhodcovského konania

V rámci preskúmania sa posudzuje najmä:

- platnosť a transparentnosť rozhodcovskej doložky v spotrebiteľskej zmluve,
- spôsob uzatvorenia rozhodcovskej doložky a informovanosť spotrebiteľa,
- nezávislosť a nestrannosť rozhodcovského súdu,
- dodržanie práva spotrebiteľa na obhajobu a kontradiktornosť konania,
- súlad rozhodcovského konania s kogentnými ustanoveniami spotrebiteľského práva,
- súlad rozhodcovského rozsudku s judikatúrou všeobecných súdov, Ústavného súdu SR a Súdneho dvora EÚ.



Možné výstupy z preskúmania

Výsledkom preskúmania rozhodcovského konania môžu byť najmä:

- odborné stanovisko o neplatnosti rozhodcovskej doložky,
- návrh na zrušenie rozhodcovského rozsudku podľa príslušných procesných predpisov,
- uplatnenie námietok v exekučnom konaní, najmä z dôvodu neplatnosti rozhodcovskej doložky alebo porušenia práva na spravodlivý proces,
- žaloba na všeobecný súd o určenie neexistencie záväzku, bezdôvodné obohatenie alebo vrátenie zaplateného plnenia.

Význam preskúmania v rámci projektu

Preskúmanie rozhodcovských konaní má zásadný význam pri ochrane spotrebiteľov pred následkami netransparentných alebo nezákonných rozhodcovských mechanizmov. V rámci projektu táto činnosť umožňuje identifikovať prípady, v ktorých bol spotrebiteľ zbavený účinnej súdnej ochrany, a zabezpečiť nápravu prostredníctvom mimosúdnych alebo súdnych prostriedkov.



Právny rámec

Preskúmanie rozhodcovských konaní sa vykonáva v súlade s:

Kontrola poistných spotrebiteľských zmlúv	• zákonom č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, • zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (do 31. 3. 2024), • zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (od 1. 4. 2024), • Občianskym zákonníkom, • smernicou 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, • judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie, Ústavného súdu SR a Najvyššieho súdu SR (napr. III. ÚS 492/2014, C-243/08 Pannon GSM, C-40/08 Asturcom). Kontrola poistných spotrebiteľských zmlúv predstavuje odbornú právnu a finančnú analýzu poistných zmlúv uzatvorených medzi spotrebiteľom a poisťovňou. Jej cieľom je overiť, či poistná zmluva a poistné podmienky spĺňajú zákonné požiadavky, či boli spotrebiteľovi poskytnuté úplné a zrozumiteľné informácie a či zmluva neobsahuje neprijateľné alebo neprimerané ustanovenia, ktoré by mohli viesť k odmietnutiu poistného plnenia alebo k inému zásahu do práv spotrebiteľa. Kontrola poistných zmlúv je dôležitým nástrojom ochrany spotrebiteľa najmä v prípadoch, keď dochádza k zamietnutiu poistného plnenia, k sporom o rozsah poistného krytia alebo k jednostrannému uplatňovaniu práv poisťovne. 1. Preskúmanie obsahu zmluvy a poistných podmienok V rámci kontroly sa preveruje: • súlad poistnej zmluvy a poistných podmienok s právnymi predpismi, • rozsah poistného krytia a definícia poistných rizík, • jasnosť a zrozumiteľnosť zmluvných ustanovení, • súlad zmluvných ustanovení s dojednaným poistným. 2. Preskúmanie informovaného súhlasu spotrebiteľa Kontrola sa zameriava na posúdenie, či: • bol spotrebiteľ riadne informovaný o obsahu zmluvy a poistných podmienkach pred jej uzatvorením, • boli splnené informačné povinnosti poisťovne, • spotrebiteľ dal informovaný a slobodný súhlas s uzatvorením poistnej zmluvy.
--	---

3. Kontrola výluk, obmedzení a jednostranných práv poistovne

Osobitná pozornosť sa venuje:

- poistným výlukám a obmedzeniam poistného plnenia,
- ustanoveniam umožňujúcim jednostranné zmeny zmluvy zo strany poistovne,
- posúdeniu primeranosti a transparentnosti týchto ustanovení.

4. Preskúmanie dôvodov zamietnutia poistného plnenia

Kontrola zahŕňa:

- analýzu dôvodov, pre ktoré poisťovňa odmietla alebo krátila poistné plnenie,
- posúdenie súladu týchto dôvodov s poistnou zmluvou a právnymi predpismi,
- posúdenie, či zamietnutie plnenia nepredstavuje nekalú obchodnú praktiku.

5. Kontrola trvania zmluvy a jej predĺženia

Súčasťou kontroly je aj preverenie:

- doby trvania poistnej zmluvy,
- podmienok jej predĺženia alebo ukončenia,
- súladu automatického predlžovania zmluvy so zákonnými požiadavkami,
- možností spotrebiteľa ukončiť zmluvu bez neprimeraných sankcií.



Výstupy z kontroly poistných zmlúv

Výstupom kontroly poistných spotrebiteľských zmlúv môžu byť najmä:

- odborné právne stanovisko k platnosti, spravodlivosti a výkladu poistnej zmluvy,
- návrh na podanie reklamácie voči poisťovni,
- návrh na podanie sťažnosti na Národnú banku Slovenska alebo finančného arbitra,
- odporúčanie podať návrh na alternatívne riešenie sporov (ARS),
- podklady pre súdne konanie, najmä žalobu na náhradu škody, bezdôvodné obohatenie alebo určenie neplatnosti zmluvnej podmienky.

Záver	V rámci ochrany finančného spotrebiteľa je predmetom kontroly a odbornej analýzy široké spektrum zmluvných vzťahov, najmä v oblasti úverov, sporenia, investícií, poistenia a platobných služieb. Tieto zmluvy sú často právne a ekonomicky zložité, spojené s vysokou mierou rizika a charakteristickou asymetriou medzi postavením spotrebiteľa a finančnej inštitúcie. Z uvedeného dôvodu si vyžadujú individuálny a odborný prístup, ktorý zahŕňa podrobnú právnu, finančnú a judikatúrnú analýzu. Cieľom tejto činnosti je zabezpečiť účinnú ochranu spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami, neprijateľnými zmluvnými podmienkami a neprimeranými zásahmi do jeho práv, majetku alebo existenčnej istoty. Komplexná kontrola finančných spotrebiteľských zmlúv predstavuje kľúčový nástroj prevencie, včasnej identifikácie porušení práv spotrebiteľa a vytvára základ pre mimosúdne riešenie sporov, alternatívne riešenie sporov alebo súdnu ochranu práv spotrebiteľa. Táto činnosť má preto zásadný význam pre posilnenie právnej istoty, dôvery spotrebiteľov a efektívnej ochrany ich práv.  Zmluvy, ktoré sú predmetom kontroly u finančného spotrebiteľa V rámci projektu je vykonávaná odborná kontrola a analýza širokého spektra zmluvných vzťahov, ktoré majú priamy vplyv na majetkové, právne a sociálne postavenie finančného spotrebiteľa.  Úverové zmluvy • spotrebiteľské úvery, splátkové predaje, revolvingové úvery a kreditné karty, • zmluvy s nebankovými subjektmi, • pôžičky od súkromných osôb (tzv. <i>peer-to-peer</i>), • zmluvy s nulovým alebo záporným zostatkom účtu – kontrola fiktívnych alebo neoprávnených debetov, vykonávané najmä podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch.  Hypotekárne a stavebné úvery • zmluvy o úveroch na bývanie podľa zákona č. 90/2016 Z. z., • zmluvy o stavebnom sporení, medziúvery a preddavkové úvery, • kontrola zabezpečenia (záložné práva, vinkulácie poisťného plnenia, ručenie).  Poisťné zmluvy
--------------	--

- životné a neživotné poistenie (majetok, PZP, úrazové poistenie, poistenie zodpovednosti),
- poistenie schopnosti splácať úver (často predražené a nízko efektívne produkty),
- zmluvy uzatvorené prostredníctvom sprostredkovateľov – kontrola splnenia informačných povinností voči spotrebiteľovi.

◆ Zmluvy o vedení účtu a platobné služby

- zmluvy o bežnom a sporiacom účte,
- zmluvy o elektronickom bankovníctve a vydaní platobných kariet,
- platobné služby a digitálne peňaženky (napr. PayPal, Google Pay),
- kontrola neoprávnených poplatkov, platobných príkazov, inkás a zrážok, najmä pri zneužití alebo sporoch.

◆ Zmluvy o investíciách a dôchodkoch

- investičné zmluvy (podielové fondy, ETF, dlhopisy, akcie),
- zmluvy o dôchodkovom sporení (II. a III. pilier),
- produkty bánk a správcofských spoločností,
- kontrola skrytých poplatkov, rizikovosti, výkonnosti a nekalého predaja produktov prezentovaných ako „garantované“.

◆ Zmluvy uzavreté na diaľku alebo pod nátlakom

- zmluvy uzatvorené prostredníctvom telefónu, e-mailu alebo internetu,
- zmluvy sprostredkované tzv. „finančnými poradcami“,
- zmluvy uzatvorené vo finančnej tiesni alebo pod psychickým nátlakom – posudzovanie možného zneužitia situácie spotrebiteľa.

◆ Zmluvy so sprostredkovateľmi a maklérmi

- zmluvy o sprostredkovaní úverov, poistenia alebo investícií,
- kontrola splnenia informačných povinností,
- overenie oprávnenia sprostredkovateľa konať (registrácia v NBS).

◆ Zmluvy o záložnom práve a zabezpečení

- zmluvy o záložnom práve k nehnuteľnostiam alebo hnuťelným veciam,
- ručiteľské záväzky, notárske zápisnice, vinkulácie,

- posudzovanie primeranosti zabezpečenia vo vzťahu k výške pohľadávky.

◆ Rozhodcovské zmluvy a rozhodcovské doložky

- doložky obsiahnuté najmä v úverových a poisťných zmluvách,
- často neprijateľné podľa § 53 Občianskeho zákonníka alebo neplatné podľa judikatúry,
- potenciálny základ na zrušenie rozhodcovského rozsudku alebo zastavenie exekúcie.

✂ Výsledok kontroly môže viesť najmä k:

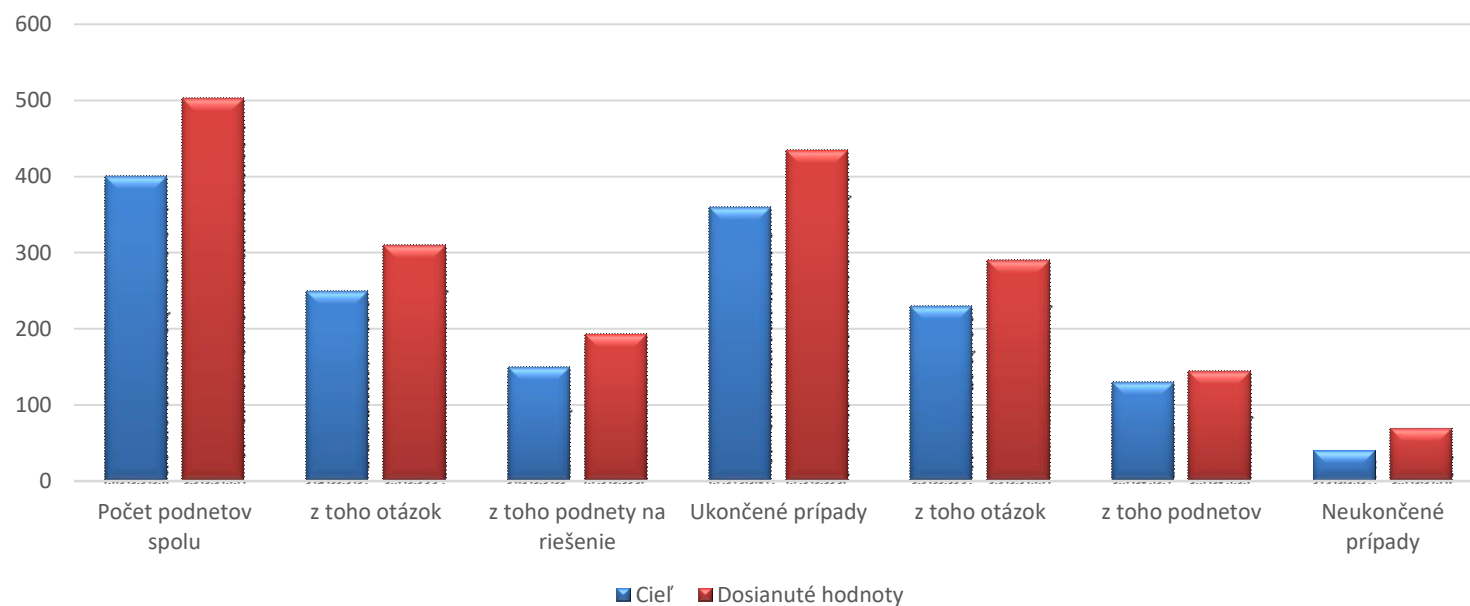
- podaniu reklamácie, výzvy na nápravu alebo vrátenie finančných prostriedkov,
- podaniu podnetu na Národnú banku Slovenska,
- začatiu mimosúdneho riešenia sporov (MRS) alebo alternatívneho riešenia sporov (ARS),
- podaniu žaloby na určenie neplatnosti zmluvy alebo zmluvnej podmienky,
- uplatneniu nárokov z bezdôvodného obohatenia alebo náhrady škody,
- podaniu návrhu na zastavenie exekúcie alebo zrušenie rozhodcovského rozsudku.

 Vyhodnotenie činností podľa foriem konania (k 31.12.2025)

◆ 1. Celková štatistika podnetov

Kategória	Hodnota – M12	Cieľová hodnota - 2025
Počet podnetov spolu	503	400
- z toho otázok	310	250
- z toho podnetov na riešenie	193	150
Ukončené prípady	434	360
- z toho otázok	290	230
- z toho podnetov na riešenie	144	130
Neukončené prípady (prenos do 2026)	69	40

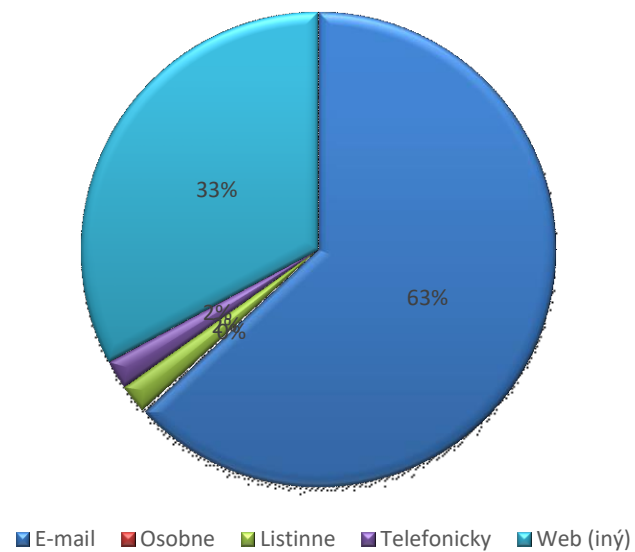
Cieľové a dosiahnuté hodnoty



◆ 2. Spôsob prijatia podnetu

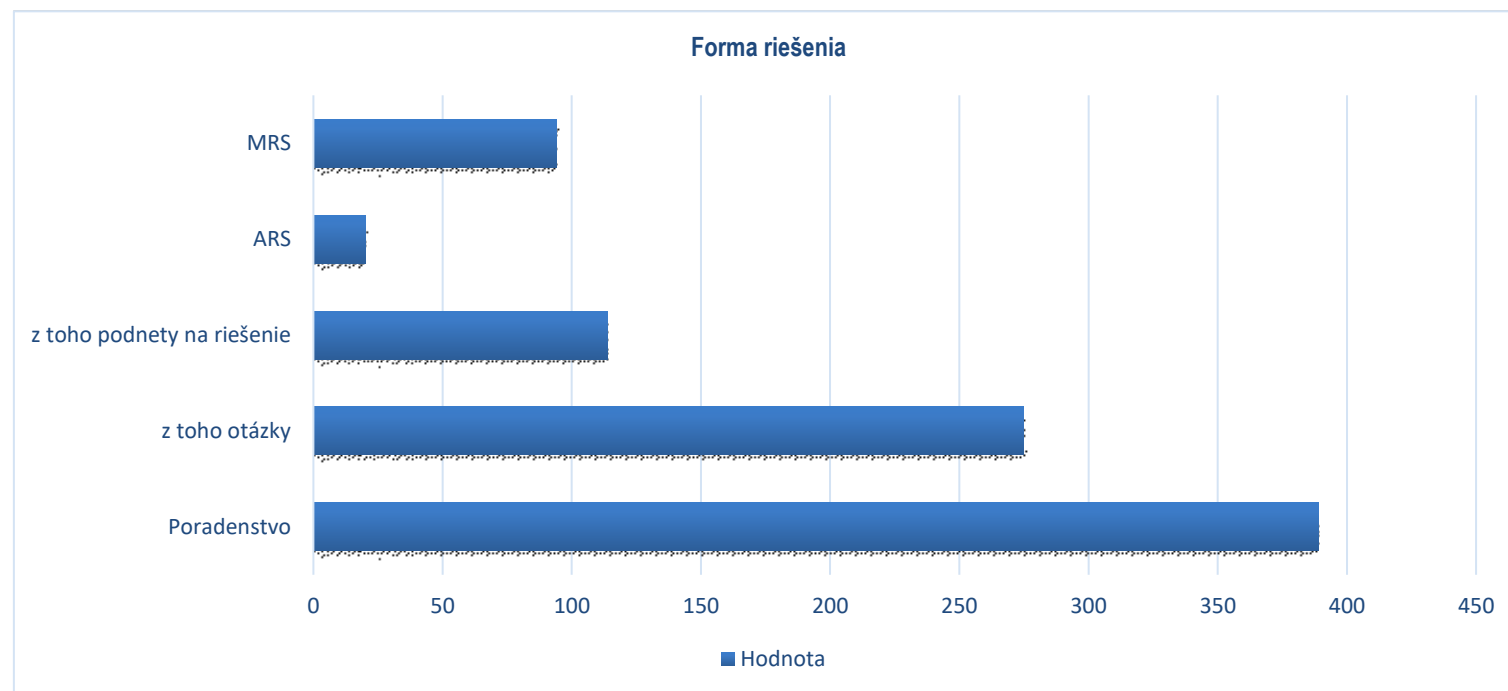
Forma prijatia	Počet
E-mail	317
Osobne	1
Listinne	10
Telefonicky	10
Iný (web stránka)	165

Prijem podnetov



◆ 3. Forma riešenia

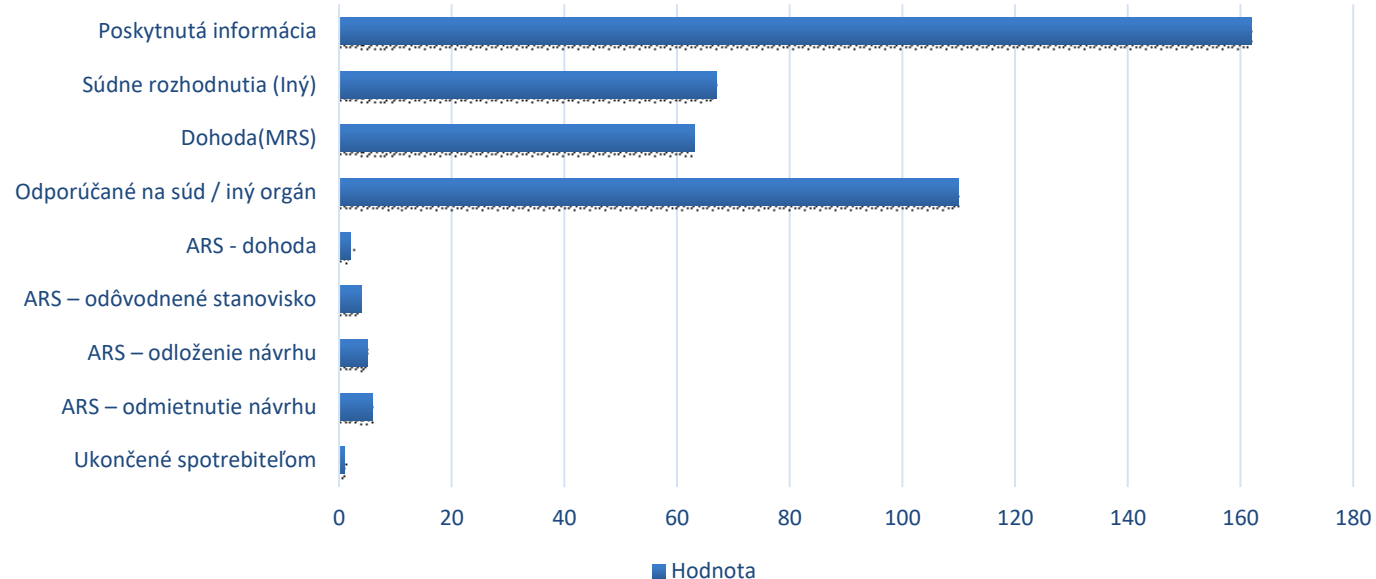
Typ podnetu	Počet
Poradenstvo (celkovo)	389
– z toho otázky	275
– z toho podnety	114
Alternatívne riešenie sporu - ARS	20
Mimosúdne riešenie sporu – MRS	94



◆ 4. Spôsob vyriešenia podnetov

Alternatívne riešenie sporov - ARS		Poradenstvo a MRS		Ostatné (Iný spôsob ukončenia)	
ARS – dohoda	2	Poskytnutá informácia	162	Iný (súdne rozhodnutia)	67
ARS – odloženie návrhu	5	Dohoda dosiahnutá	63		
ARS – odmietnutie návrhu	6	Odporúčané na súd / iný orgán	110		
ARS – odôvodnené stanovisko	4	Ukončené z dôvodu na strane spotrebiteľa	1		

Vyriešenie podnetov



💰 Zachránené finančné prostriedky (v €)

2 882 635,00 € predstavuje celkový objem finančných prostriedkov zachránených v prospech spotrebiteľov v rámci realizácie projektu. Uvedená suma vyjadruje hodnotu prostriedkov, ktoré sa spotrebiteľom podarilo ochrániť alebo získať späť prostredníctvom:

- dosiahnutých dohôd a vyrovnaní,
- úspešných odporov a námietok,
- zastavenia alebo zmiernenia neoprávnených nárokov,
- úspešného uplatnenia a vymoženia práv spotrebiteľov v mimosúdnych a súdnych konaniach.

Tento ukazovateľ predstavuje **konkrétny a merateľný dôkaz efektivity projektu** a jeho významného prínosu pre ochranu práv finančných spotrebiteľov.

	 Záver Projekt v hodnotenom období efektívne a preukázateľne naplnil stanovené ciele, a to najmä v oblasti: • poskytovania kvalifikovaného poradenstva zraniteľným finančným spotrebiteľom, • riešenia spotrebiteľských sporov prostredníctvom mimosúdneho riešenia sporov (MRS) a alternatívneho riešenia sporov (ARS), • odborného a včasného usmernenia spotrebiteľov k súdnemu alebo inému vhodnému právnomu riešeniu, • účinného uplatňovania a vymáhania práv spotrebiteľov, čo je preukázateľne doložené výškou zachránených finančných prostriedkov. Dosiahnuté výsledky potvrdzujú vysokú mieru efektivity, odbornej kvality a spoločenského prínosu projektu, ako aj jeho význam pre ochranu práv finančných spotrebiteľov. Projekt zároveň preukázal opodstatnenosť pokračovania a ďalšieho rozvoja v nadväzujúcich obdobiach.
Zlepšenie informovanosti spotrebiteľov	Cieľom aktivity bolo zlepšiť právne, finančné a praktické povedomie spotrebiteľov ohrozených alebo postihnutých nadmernou zadlženosťou, a tým podporiť ich schopnosť orientovať sa v dostupných možnostiach obrany, predchádzať exekúciám a hľadať riešenia sporov mimosúdnou cestou. Aktivita bola realizovaná kontinuálne počas celého obdobia M1–M12 (1. 1. 2025 – 31. 12. 2025).  Kľúčové aktivity realizované v období M1–M12: 1. Tvorba informačných materiálov: V rámci projektu boli vypracované 3 tematické informačné letáky: ○ Ako predísť dlhovej pasci, ○ Vaše práva pri exekúcii, ○ Ako sa brániť proti nevýhodným úverovým zmluvám. Všetky materiály boli sprístupnené aj v digitálnej forme (PDF) prostredníctvom webovej stránky združenia, čím bol zabezpečený ich dlhodobý a plošný dosah. 2. Distribúcia materiálov: Počas realizácie projektu bolo rozdistribuovaných 1 000 ks tlačených informačných materiálov prostredníctvom: ○ komunitných centier a poradenských bodov AVES, ○ spolupracujúcich organizácií: Právna pomoc poškodeným, OZ Nové Horehronie, ÚNIA SPOTREBITEĽOV SLOVENSKA. Počet stiahnutí digitálnych verzií informačných materiálov dosiahol 6 413 stiahnutí (k 31. 12. 2025), čo potvrdzuje vysoký záujem verejnosti o obsah zameraný na problematiku nadmernej zadlženosti.

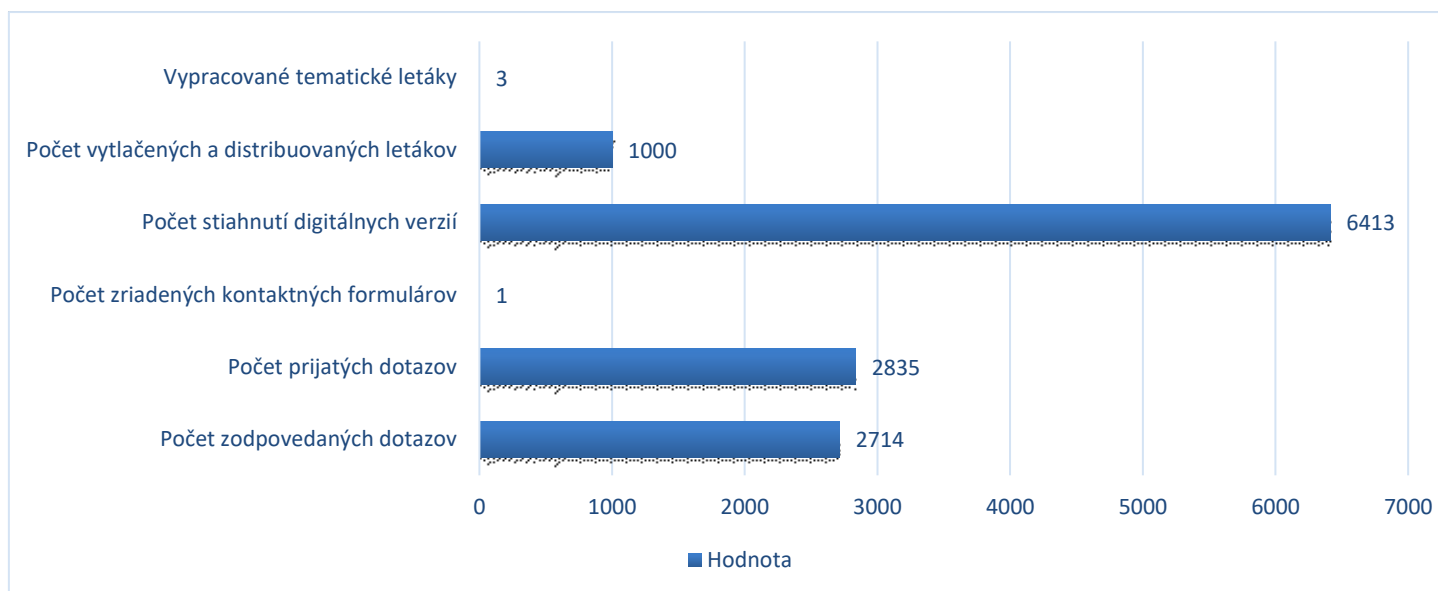
3. Interaktívna komunikácia so spotrebiteľmi:

V rámci projektu bol zriadený kontaktný formulár pre otázky k zadlženosti, ktorý sa stal významným nástrojom priamej komunikácie so spotrebiteľmi. K 31. 12. 2025 bolo prostredníctvom formulára:

- prijatých 2 835 dotazov,
- zodpovedaných 2 714 dotazov.

 Vyhodnotenie merateľného ukazovateľa k 31. 12. 2025

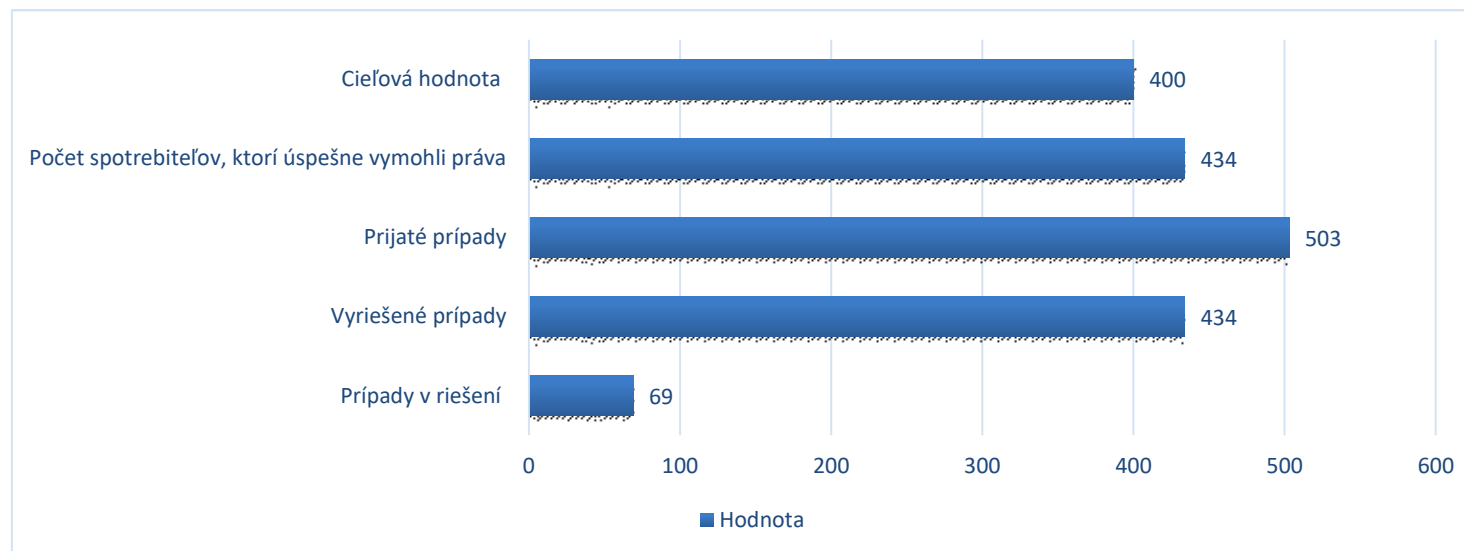
Oblasť	Hodnota
Vypracované tematické letáky	3
Počet vytlačených a distribuovaných letákov	1 000
Počet stiahnutí digitálnych verzii	6 413
Počet zriadených kontaktných formulárov	1
Počet prijatých dotazov	2 835
Počet zodpovedaných dotazov	2 714



	 Zistenia O informácie týkajúce sa dlhovej problematiky bol počas celého obdobia realizácie projektu mimoriadne vysoký záujem, najmä v regiónoch s vyššou mierou exekúcií a sociálneho ohrozenia. Najčastejšie sa spotrebitelia zaujímali o praktické návody, postupy a vzory podaní, ktoré im umožnili včas reagovať na hroziace právne alebo finančné dôsledky zadlženosti. Kombinácia tlačенých materiálov, digitálneho obsahu a priamej online komunikácie sa ukázala ako efektívny a dostupný model zvyšovania informovanosti.  Záver Aktivita „Zlepšenie informovanosti spotrebiteľov“ v rámci projektu PSNZ preukázala k 31. 12. 2025 výrazný dosah a vysoký záujem cieľovej skupiny. Distribúcia informačných materiálov, ich široká dostupnosť v digitálnej forme a intenzívna online poradenská komunikácia významne prispeli k posilneniu právneho a finančného povedomia spotrebiteľov v oblasti nadmernej zadlženosti. Dosiahnuté výsledky potvrdzujú opodstatnenosť tejto aktivity ako neoddeliteľnej súčasti projektu a jej význam pre prevenciu sociálnych a finančných dopadov zadlženosti. Aktivita má trvalý prínos a jej pokračovanie je žiaduce aj po ukončení realizácie projektu.
Vymožiteľnosť práv spotrebiteľov	 Vyhodnotenie k 31. 12. 2025 Ukazovateľ: Počet spotrebiteľov, ktorí úspešne vymohli svoje práva prostredníctvom projektu Cieľová hodnota (rok 2025): 400 osôb Stav k 31. 12. 2025: Celkový počet podnetov evidovaných v projekte: 503 - z toho ukončených: 434 - neukončených (v riešení): 69 Zo 434 ukončených podnetov možno podľa metodiky projektu započítať všetky prípady, v ktorých sa podarilo: ▪ dosiahnuť nápravu, dohodu, alebo ▪ zabezpečiť ochranu práv spotrebiteľa v konaní pred veriteľom, exekútorom, rozhodcovským alebo všeobecným súdom,

- alebo spotrebiteľ v dôsledku asistencie organizácie neprišiel o majetok, právo alebo peniaze (napr. zrušený výkon rozhodnutia, oddĺženie, zníženie splátok, zastavenie konania).

▮ Vyhodnotenie merateľného ukazovateľa k 31. 12. 2025



✿ Zistenia a zhodnotenie plnenia k 31. 12. 2025

- Plnenie merateľného ukazovateľa k 31. 12. 2025 výrazne prekročilo cieľovú hodnotu stanovenú na rok 2025.
- Z celkového počtu 503 evidovaných podnetov bolo k uvedenému dátumu 434 prípadov ukončených, pričom všetky tieto prípady spĺňajú metodické kritériá na započítanie do ukazovateľa „počet spotrebiteľov, ktorí úspešne vymohli alebo vymáhajú svoje práva“.
- Ukončené prípady zahŕňajú najmä situácie, v ktorých sa podarilo:
 - dosiahnuť nápravu alebo dohodu so subjektom sporu,
 - zabezpečiť ochranu práv spotrebiteľa v konaniach pred veriteľmi, exekútormi, rozhodcovskými alebo všeobecnými súdmi,
 - alebo predísť strate majetku, práv alebo finančných prostriedkov spotrebiteľa (napr. zastavenie exekúcie, zrušenie výkonu rozhodnutia, oddĺženie, zníženie splátok, zastavenie konania).

	69 neukončených prípadov predstavuje prebiehajúce konania, ktorých riešenie objektívne presahuje časový rámec hodnoteného obdobia a ktoré budú plynulo pokračovať v roku 2026.  Záver V projekte Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti (PSNZ) bolo k 31. 12. 2025 úspešne vybavených 434 spotrebiteľských podaní, čím bol výrazne prekročený plánovaný cieľ 400 osôb. Dosiahnuté výsledky potvrdzujú vysokú efektivitu projektu, jeho praktický prínos pre ochranu práv spotrebiteľov a opodstatnenosť zvolenej metodiky riešenia prípadov. Projekt preukázal schopnosť nielen naplniť, ale aj prekročiť stanovené ciele, a to aj napriek vysokej odbornej náročnosti riešených vecí.				
Zapojenie komunity	Cieľom aktivity bolo posilniť lokálnu angažovanosť, dôveru a spoluprácu so zraniteľnými skupinami spotrebiteľov, ako aj podporiť šírenie informácií, dostupnosť poradenstva a predchádzanie nadmernej zadlženosti priamo v teréne prostredníctvom spolupráce s komunitnými aktérmi. Do merateľného ukazovateľa sa započítavajú spotrebiteľia, ktorým bola poskytnutá konkrétna a preukázateľná pomoc prostredníctvom externej alebo spriaznenej siete, najmä: - komunitných a poradenských centier, - vyškolených terénnych dobrovoľníkov a ambasádorov PSNZ, - spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií (<i>ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR, OZ Nové Horehronie, Právna pomoc poškodeným</i>).  Vyhodnotenie merateľného ukazovateľa (M1–M12) Ukazovateľ: Počet spotrebiteľov, ktorí získali podporu prostredníctvom širšej siete Cieľ (rok 2025): 100 osôb Oblasť projektu: Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti – “PSNZ” Obdobie hodnotenia: 1. 1. 2025 – 31. 12. 2025  Stav ukazovateľa k 31. 12. 2025 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Forma zapojenia širšej siete</th><th>Počet spotrebiteľov</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Komunitné centrá (7 obcí – kontakt cez asistenta)</td><td>28</td></tr> </tbody> </table>	Forma zapojenia širšej siete	Počet spotrebiteľov	Komunitné centrá (7 obcí – kontakt cez asistenta)	28
Forma zapojenia širšej siete	Počet spotrebiteľov				
Komunitné centrá (7 obcí – kontakt cez asistenta)	28				

Spolupracujúce OZ (ÚSS, OZ PPP a OZ NH) – asistované podania	54
Ambasádori PSNZ (vyškolení 4) – základné poradenstvo	23
Spolu (k 31. 12. 2025)	105 spotrebiteľov

Komentár k plneniu

V druhom polroku 2025 došlo k výraznému nárastu zapojenia širšej siete, a to najmä v dôsledku:

- rozšírenia spolupráce s komunitnými centrami do ďalších obcí,
- intenzívnejšej práce spolupracujúcich spotrebiteľských organizácií,
- praktického zapojenia ambasádorov PSNZ do opakovaného základného poradenstva v teréne.

Do ukazovateľa boli započítané len tie prípady, v ktorých bola poskytnutá konkrétna, individualizovaná pomoc, napríklad:

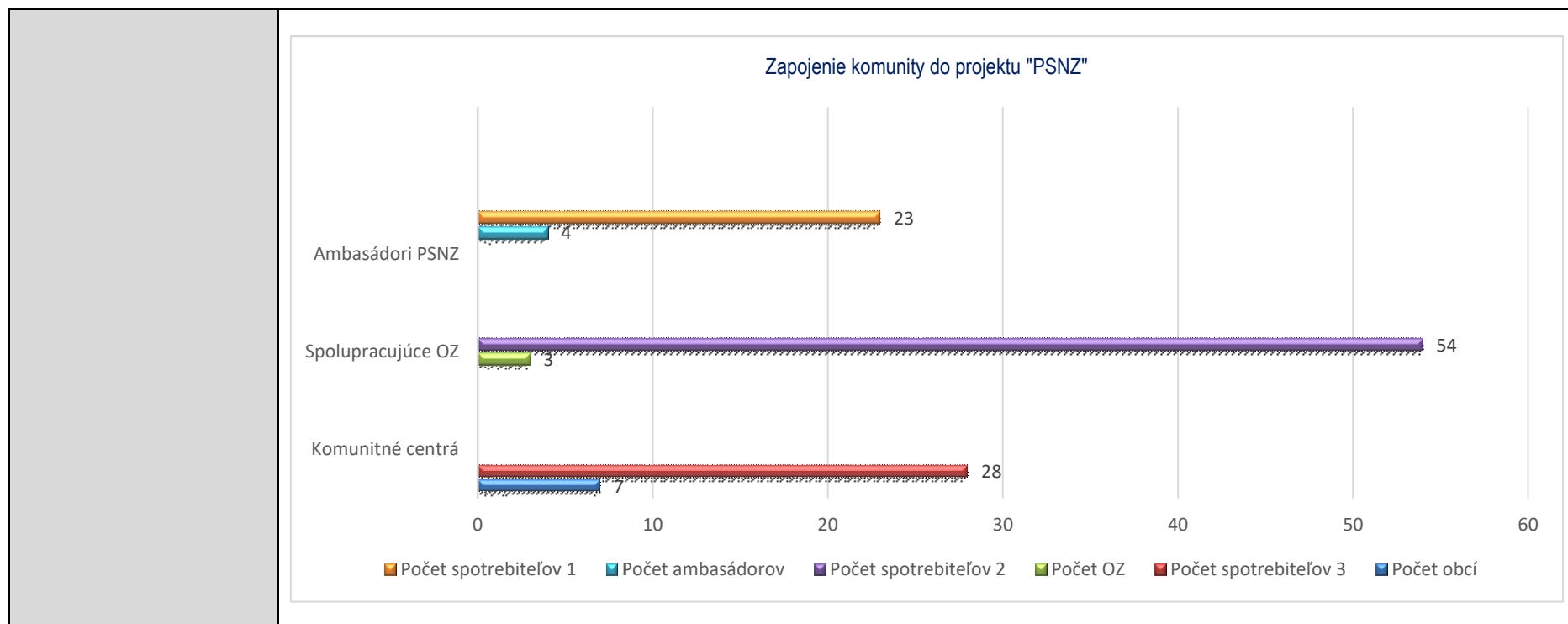
- asistencia pri vypracovaní a podaní podnetu, reklamácie alebo návrhu na riešenie sporu,
- vysvetlenie právnych možností obrany (nevýhodné úvery, exekúcie, dražby),
- sprostredkovanie kontaktu na odborné poradenstvo, ARS alebo MRS,
- podpora pri orientácii v možnostiach oddĺženia alebo súdnej ochrany.

Významná časť spotrebiteľov oslovených prostredníctvom širšej siete bola následne presmerovaná do individuálneho poradenstva projektu, čím sa komunitná aktivita preukázateľne prepojila s hlavnými výstupmi projektu.

Záver

Ukazovateľ „počet spotrebiteľov, ktorí získali podporu prostredníctvom širšej siete“ bol k 31. 12. 2025 prekročený na úroveň 105 % plánovaného ročného cieľa.

Výsledky potvrdzujú, že zapojenie komunity predstavuje účinný a funkčný nástroj oslovenia zraniteľných skupín, zvyšuje dôveru spotrebiteľov v poradenský systém a významne dopĺňa individuálne poradenstvo realizované v rámci projektu. Vytvorená sieť spolupracujúcich subjektov má dlhodobý potenciál udržateľnosti a predstavuje pevný základ pre pokračovanie a rozšírenie projektu v ďalšom období.



Prehľad o priebežnom čerpaní dotácie a spolufinancovanie realizácie projektu - 1. 1. 2025 - 31. 12. 2025

POLOŽKA	DOTÁCIA	ČERPANIE	ZOSTATOK
Odmeny - hlavná činnosť	10 950,00 €	10 950,00 €	0,00 €
Paušálne náklady	1 750,00 €	1 750,00 €	0,00 €
Ekonomické služby	2 400,00 €	2 400,00 €	0,00 €

Administratívne služby	2 400,00 €	2 400,00 €	0,00 €
Publicita projektu	X	X	X
Nájom a energie - kancelárie	X	X	X
Telekomunikačné služby	X	X	X
Spolu	17 500,00 €	17 500,00 €	0,00 €

STRATEGICKÝ VÝZNAM, SPOLOČENSKÝ PRÍNOS A SYSTÉMOVÁ NEVYHNUTNOSŤ PROJEKTU

Projekt realizovaný Združením AVES predstavuje komplexný, systematický a vysoko efektívny mechanizmus ochrany spotrebiteľa, ktorý v praxi naplňa nielen ciele národnej spotrebiteľskej politiky, ale aj základné hodnoty a strategické priority Európskej únie. V prostredí rastúcej ekonomickej neistoty, zvyšujúcej sa miery zadlženosti obyvateľstva, digitalizácie finančných služieb a čoraz sofistikovanejších obchodných praktík zohráva projekt nezastupiteľnú úlohu pri udržiavaní rovnováhy medzi trhom a ochranou slabšej strany – spotrebiteľa.

Projekt nepredstavuje izolovanú poradenskú aktivitu, ale funkčný pilier ochrany spotrebiteľa v praxi, ktorý vyplňa zásadnú medzeru medzi právnou úpravou a jej reálnym uplatnením. Práve táto medzera je dlhodobo jedným z najkritickejších miest spotrebiteľskej ochrany – spotrebiteľ síce formálne disponuje právami, no bez odbornej asistencie ich často nedokáže efektívne uplatniť. Projekt túto systémovú slabinu adresuje priamo, cielene a s preukázateľnými výsledkami.

Združenie AVES sa vďaka rozsahu realizovaných aktivít, odbornej kapacite a dlhodobej kontinuite činnosti profiluje ako kľúčový aktér ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike, ktorý v mnohých prípadoch supluje chýbajúce kapacity verejného sektora. Skutočnosť, že spotrebiteľia sú na Združenie AVES opakovane presmerovávaní zo strany štátnych, kontrolných a regulačných orgánov, jednoznačne potvrdzuje jeho reputačný, odborný a systémový význam.

MERATEĽNÝ SPOLOČENSKÝ A EKONOMICKÝ DOPAD

Význam projektu sa neprejavuje len v počte vyriešených podnetov, ale predovšetkým v jeho reálnom spoločenskom, ekonomickom a preventívnom dopade. Zachránené finančné prostriedky v miliónových hodnotách predstavujú nielen individuálny prospech konkrétnych spotrebiteľov, ale majú aj významný sekundárny efekt:

- znižujú riziko sociálneho vylúčenia a chudoby,

- prispievajú k prevencii straty bývania a existenčnej nestability,
- znižujú tlak na sociálny systém štátu,
- a posilňujú dôveru verejnosti v právny štát a spravodlivosť trhu.

Z pohľadu verejných politík ide o modelový príklad vysoko návratnej investície, kde relatívne nízka verejná podpora generuje násobne vyššiu hodnotu pre spoločnosť. Projekt tak preukazuje, že účinne ciele podpora ochrany spotrebiteľa má nielen sociálny, ale aj makroekonomický význam.

PREVENTÍVNY, VZDELÁVACÍ A KULTIVAČNÝ ROZMER

Projekt výrazne presahuje rámec riešenia individuálnych sporov. Prostredníctvom systematického spotrebiteľského vzdelávania, informačných aktivít a cielenej komunikácie prispieva k dlhodobému zvyšovaniu právneho a finančného povedomia obyvateľstva. Tým sa podieľa na kultivácii trhu, posilňovaní zodpovedného spotrebiteľského správania a prevencii budúcich sporov.

Zvyšujúci sa záujem verejnosti, rastúca návštevnosť webových platforiem a aktívna interakcia spotrebiteľov potvrdzujú, že projekt plní aj nezastupiteľnú osvetovú a preventívnu funkciu, ktorú nie je možné nahradiť formálnymi informačnými kampaňami.

SIEŤOVÝ, INŠTITUCIONÁLNY A EURÓPSKY ROZMER

Projekt vytvára a udržiava funkčnú sieť spolupráce medzi spotrebiteľskými organizáciami, odborníkmi, advokátmi, komunitnými aktérmi a zahraničnými partnermi v rámci Európskej únie. Tento sieťový prístup výrazne zvyšuje dostupnosť pomoci pre zraniteľné skupiny a umožňuje riešiť aj komplexné a cezhraničné spotrebiteľské spory, ktoré sú v podmienkach jednotného trhu čoraz častejšie.

Z pohľadu európskeho kontextu projekt plne korešponduje s cieľmi EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, alternatívneho riešenia sporov a posilňovania dôvery v jednotný trh. Má potenciál slúžiť ako referenčný model dobrej praxe, ktorý je prenositeľný aj do iných členských štátov.

DLHODOBÁ VÍZIA A STRATEGICKÁ NEVYHNUTNOSŤ POKRAČOVANIA

Víziou Združenia AVES je vybudovať stabilnú, odborne silnú a spoločensky ukotvenú infraštruktúru ochrany spotrebiteľa, ktorá bude schopná pružne reagovať na nové výzvy trhu, technologický vývoj, zmeny v spotrebiteľskom správaní a rastúce riziká v oblasti finančných služieb.

Pokračovanie projektu nie je len otázkou rozvoja organizácie, ale strategickou nevyhnutnosťou z pohľadu verejného záujmu. Oslabenie alebo prerušenie takto funkčného mechanizmu by znamenalo výrazné zníženie reálnej ochrany spotrebiteľa a návrat k stavu, v ktorom sú práva spotrebiteľov síce deklarované, no v praxi len ťažko uplatniteľné.

Projekt jednoznačne preukázal, že:

- disponuje odborným, personálnym a organizačným zázemím,
- dosahuje merateľné a overiteľné výsledky,
- efektívne využíva verejné zdroje,
- a vytvára vysokú pridanú hodnotu pre spoločnosť.

Z týchto dôvodov možno projekt považovať za nepostrádateľnú súčasť národnej infraštruktúry ochrany spotrebiteľa, ktorej systematická podpora je nielen opodstatnená, ale z dlhodobého hľadiska nevyhnutná.

“ Projekt PSNZ preukázal, že účinná ochrana spotrebiteľa nie je nákladom, ale investíciou do stability trhu, sociálnej súdržnosti a dôvery občanov
v právny štát. “

V Bratislave, dňa 5. januára 2026

[Združenie na ochranu práv občana – AVES](#)

Oprávnená osoba podpisovať ZEP podpisom

Eva Stupavská, predseda Rady