

Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2022

| | |
|-------------------|--|
| Číslo zmluvy | 67/2022 – 2060 – 3310 - 2 |
| Program | Ochrana spotrebiteľa vo všetkých oblastiach spotrebiteľskej politiky |
| Cieľová skupina | Spotrebiteľia celej EÚ, súdy (sudcovia), advokátske kancelárie (advokáti), verejnoprávne, súkromné, lokálne, celoplošné, printové a audiovizuálne médiá, kontrolné inštitúcie, mestské a obecné úrady, úrady vyšších územných celkov, poštové úrady, okresné úrady, živnostenské úrady, inšpektoráty SOI, verejné inštitúcie, ministerstvá, orgány verejnej moci exekútori, obchodníci |
| Názov projektu | Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov |
| Názov organizácie | Združenie na ochranu práv občana – AVES |
| Sídlo organizácie | Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava |
| IČO: | 50 252 151 |

Zhrnutie výstupov projektu

| Celková štatistika | | | | | |
|--|--------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------|
| Prípady spolu | 3 226 | Otázky | 2 390 | Podnety | 836 |
| Ukončené | 2 972 | Ukončené | 2 335 | Ukončené | 637 |
| Neukončené | 254 | Neukončené | 55 | Neukončené | 199 |
| Spôsob prijatia | | | | | |
| E-mail | 1 494 | Webové sídlo | 811 | Telefonicky | 914 |
| Listinne | 1 | Osobne | 6 | | |
| Forma riešenia | | | | | |
| Podnety spolu | | Otázky | | Podnety | |
| Poradenstvo | 2 773 | Poradenstvo | 2 263 | Poradenstvo | 509 |
| ARS | 36 | ARS | X | ARS | 36 |
| MRS | 417 | MRS | X | MRS | 290 |
| Spôsob vyriešenia podnetov | | | | | |
| Poskytnutá informácia | 1 801 | ARS - dohoda | X | Iný | |
| Dohoda | 273 | ARS - odloženie | 8 | súdne rozhodnutia | 340 |
| Dohoda nebola dosiahnutá | X | ARS - odmietnutie | 2 | | |
| Odporúčané na súdne riešenie alebo ARS | 689 | ARS - stanovisko | 9 | | |
| Zachránené prostriedky | | | 3 112 298,70 Eur | | |

Miesto a čas realizácie projektu

- Čas realizácie projektu: 01. 01. 2022 - 31. 12. 2022
- Región: Slovenská republika
- Kancelária: Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

Spôsob realizácie projektu

- diaľkovou formou v kombinácii s osobným príjmom a vybavovaním spotrebiteľských otázok a podnetov

Realizátori projektu

- Alternatívne riešenie sporov: Mgr. Jarmila Fillová, MVDr. Nadežda Hulínková
ARS platforma EK – Eva Stupavská
- Zastupovanie spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych sporoch, poradenstvo:
Eva Stupavská, JUDr. Ján Michňák, Ing. Igor Kupčok, MVDr. Nadežda Hulínková, Mgr. Jarmila Fillová, Marek Polák, Matej Farkas, Ingrid Ďugová, Stanislav Kollár, Veronika Bartová, Viera Rigová, Martina Zelníková, Anna Stanová, Elena Rajkóová, Iveta Štefíková, Nadežda Horváthová
- Účtovníctvo: Ingrid Ďugová
- Administratíva: Nadežda Horváthová, Martina Zelníková
- Propagácia a publicita: Matej Farkas

Príjem podnetov:

- E-mail: zdruzenie.aves@centrum.sk
- Web: www.zdruzenieaves.sk
- Tel.: +421 907 908 869
- Adresa: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava
- Kancelária: Mliekarenská 725/8, Bratislava 821 09

Kontaktné miesta: *(diaľková forma v kombinácii s osobným príjmom a vybavovaním spotrebiteľských sporov)*

- Mliekarenská 725/8, Bratislava - Eva Stupavská, Mgr. Jarmila Fillová, Nadežda Horváthová, MVDr. Nadežda Hulínková, Viera Rigová
- M. R. Štefánika 2, Nové Zámky - Marek Polák
- Ulica P. Pazmáňa 51/19, Šaľa - Matej Farkas
- Mierová 12, Tornaľa - Elena Rajkóová
- Hurbanova 760/17, Nové Mesto nad Váhom - Anna Stanová

Príjem a vybavovanie spotrebiteľských podnetov a otázok diaľkovou formou:

- JUDr. Ján Michňák, Lipany, Ing. Igor Kupčok, Brezno, Veronika Bartová, Nové Zámky, Stanislav Kollár Zvolen, Ingrid Ďugová Žilina, Iveta Štefíková Považská Bystrica, Martina Zelníková Sládkovičovo

Spolupracujúci subjekt:

- Mgr. Peter Arendacký, advokát
- Advokátska kancelária JUDr. Almáši Gabriel spol. s r.o.
- JUDr. Jozef Dobrovič, advokát
- Advokátska kancelária JUDr. Ladislav Csákó
- OZ Právna pomoc poškodeným, Lipany
- OZ Nové Horehronie, Brezno
- Poradenské a právne centrum ochrany spotrebiteľa, Liptovský Mikuláš
- OZ – zastavme úžeru
- Komunitné centrum Sabinov a Ostrovany
- Klub dôchodcov Lipany

Členstvo v Komisii pre ochranu práv spotrebiteľa pri výbere Národnej rady Slovenskej republiky pre hospodárske záležitosti

V roku 2023 Združenie AVES plánuje stať sa členom

- Európska poradná skupina BEUC / ECCG – CPAG
- Medzinárodná organizácia spotrebiteľských skupín - Consumers International
- ECDN - European Consumer Debt Network - sieť Európskeho spotrebiteľského dlhu

Aktivita 1:

Zastupovanie spotrebiteľov na základe plnej moci v súdnych sporoch na celom území Slovenskej republiky

- Poradenstvo, konzultácie, podrobná analýza, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie a podávanie odporov, vyjadrení, odvolaní, dovolaní, ústavných sťažností, žalôb, účasť na vytýčených pojednávaníach

Predmetom spotrebiteľských sporov sú najmä:

- Finančné produkty a služby (hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery a pôžičky, poisťné produkty)
- Exekúcie vedené na základe exekučných titulov, napríklad:
 - Platobné rozkazy

- Rozhodcovské rozsudky
- Rozsudky všeobecných súdov
- Internet a telekomunikácie (telefónne služby spojené s pevnou linkou, používanie internetu)
- Nekalé obchodné praktiky (nečestné cenové praktiky, neprijateľné zmluvné podmienky)

Aktivita 2:

Alternatívne riešenie sporov (ARS)

- Spracovanie a analýza návrhov na ARS, vyhodnotenie prípadu, vypracovanie dohody a odôvodneného stanoviska

Aktivita 3:

Mimosúdne riešenie sporov (MRS)

- Poradenstvo, konzultácie, podrobná analýza, vyhodnotenie prípadu, zastupovanie spotrebiteľa na základe plnej moci, vypracovanie dohody, urovanie sporu bez vypracovania dohody, a pod...

Aktivita 4:

- Ochrana práv **finančných** spotrebiteľov – právna ochrana proti porušovaniu spotrebiteľských práv najmä zo strany finančných inštitúcií

Aktivita 5:

- Reklamácie – vybavovanie reklamácií tovaru, služieb a pod..

Aktivita 6:

Analýza spotrebiteľských zmlúv, neprímeraných úrokov, sankčných úrokov a zmluvných pokút

Aktivita 7:

Vzdelávanie a informovanosť spotrebiteľov, zvyšovanie finančnej gramotnosti, konkrétne

- plánovanie a hospodárenie s vlastnými financiami
- dosiahnutie rovnováhy medzi príjmom, úsporami a výdavkami
- tvorba rodinného rozpočtu
- väčšia finančná stabilita a finančná disciplína rodiny
- investičné rozhodnutia vo vzťahu k sporeniu na dôchodok a pri zväčšovaní finančného bohatstva
- zmysluplné zadlžovanie, lepšie pochopenie zložitých produktov a účelnejšie zváženie miery ich rizika
- vyhnúť sa finančným produktom a službám, ktoré spotrebiteľia nepotrebujú
- prevencia pred zlými finančnými rozhodnutiami, s cieľom vyhnúť sa pasce chudoby

Vzdelávanie finančnej gramotnosti – cieľ vzdelávania:

- Finančná zodpovednosť spotrebiteľov
- Plánovanie, príjem a práca

- Rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov
- Úver a dlh
- Sporenie a investovanie
- Riadenie rizika a poistenie

V rámci vzdelávania spotrebiteľov Združenie AVES realizovalo v období od 01/ - 12/2022

- 21 online školení, workshopov a webinárov
- Pri vzdelávaní bolo použitých 14 propagačných materiálov, ktoré boli distribuované spotrebiteľom v počte 4300 kusov
- Vzdelávania sa zúčastnilo 1 020 spotrebiteľov v rámci celej SR

Ďalšie aktivity:

- Analýza rozhodnutia Nórskej spotrebiteľskej agentúry – Misleading and illegal marketing of textile products (Zavádzajúci a nezákonný marketing textilných výrobkov). Spoločnosť International Wool Textile Organisation požiadala Združenie AVES o stanovisko, či rozhodnutie Nórskej spotrebiteľskej agentúry, že marketing environmentálnych výhod textilných výrobkov založených na priemyselnom nástroji Higg MSI, môže byť spotrebiteľmi ľahko považovaný za zavádzajúci. Tento nástroj vlastní a vyvíja organizácia Sustainable Apparel Coalition (SAC), ktorá chápe rozhodnutie Nórskej spotrebiteľskej agentúry tak, že nariadenia v nórskom zákone o marketingovej kontrole sú založené na harmonizovanej smernici EÚ, takže ich otázka pre našu organizáciu AVES znela, či by porušenie nórskeho zákona o marketingovej kontrole predstavovalo porušenie zákona na Slovensku. **Organizácia AVES dala stanovisko v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.**

Semináre a školenia:

- 10. 11. 2022 – Národná banka Slovenska – Odbor ochrany finančných spotrebiteľov – Banská bystrica
 - Oblasť: spotrebiteľské úvery a úvery na bývanie
 - Téma č. 1 - Posudzovanie schopnosti spotrebiteľa splácať úver –Mgr. Marek Magyar
 - Téma č. 2 - Vymáhanie pohľadávok z úveru – lektor: JUDr. Zuzana Holáková, LL.M
 - Téma č. 3 - Následky porušenia povinností veriteľa – lektor: JUDr. Jakub Keračík
- EK - Fitness Check of EU consumer law on digital fairness
- 7.11.2022 - Survey questionnaire - PTD Study / National Competent Authorities: Regulatory and Enforcement
- 12. 10. 2022 - pracovné stretnutie
- EK - Práva spotrebiteľov – prispôsobenie mimosúdneho riešenia sporov digitálnym trhom
- 16. 6. 2022 - Česko-slovenský deň spolupráce
- 13. 6. 2022 - Brussels EISMEA.I.03.2/GI – online seminár

ADR Grants 2022 EUROPEAN INNOVATION COUNCIL AND SMES EXECUTIVE AGENCY (EISMEA)
Innovation Ecosystems, SMP/Entrepreneurship and Consumer, SMP/Internal Market and Consumers

- Európska komisia - mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov a cezhraničné presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa
- 2. 4. 2022 - Verejná konzultácia o preskúmaní smernice o balíkoch cestovných služieb
- 28. 3. 2022 - Národná správa o alternatívnom riešení sporov - dotazník EK
- 10. 2. 2022 - European Consumer Summit 2022 - 10 February 2022 / Strasbourg, France – European Media and Information Fund aimed at supporting fact-checking activities in Europe
- Združenie AVES pravidelne poskytuje spätné väzby na portáli Európskej komisii v spotrebiteľskej oblasti, pripomienky návrhy zákonov

Medzi aktivity Združenia AVES patria aj pravidelné školenia poverených osôb ARS a mediátorov. Každý mesiac (2 x v mesiaci) sa uskutočňujú školenia zamestnancov zastupujúcich spotrebiteľov v súdnych a mimosúdnych konaniach. Každý mesiac (1 x v mesiaci) realizujeme školenie poradcov (kontaktných osôb) a dobrovoľníkov.

Vyúčtovanie projektu

Odpracované hodiny a odmeny z poskytnutej dotácie na riešenie podnetov

Eva Stupavská – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 156 Odpracovaných hodín: 1 467 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

Mgr. Jarmila Fillová - riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 255 Odpracovaných hodín: 1 196 Odmena z dotácie: 1 900,00 EUR

MVDr. Nadežda Hulínková - riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 158 Odpracovaných hodín: 568,50 Odmena z dotácie: 640,00 EUR

Nadežda Horváthová – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 179 Odpracovaných hodín: 780 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

Ingrid Ďugová – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 123 Odpracovaných hodín: 623 Odmena z dotácie: 2 080,00 EUR

Matej Farkas – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 269 Odpracovaných hodín: 1 286 Odmena z dotácie: 3 050,00 EUR

Marek Polák – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 342 Odpracovaných hodín: 1 013,5 Odmena z dotácie: 2 120,00 EUR

JUDr. Ján Michňák – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- Počet sporov: 82 Odpracovaných hodín: 795 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

Ing. Igor Kupčok – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022

- o Počet sporov: 44 Odpracovaných hodín: 508 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

[Stanislav Kollár – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 253 Odpracovaných hodín: 965,5 Odmena z dotácie: 640,00 EUR

[Elena Rajkóová – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 198 Odpracovaných hodín: 965 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

[Veronika Bartová – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 461 Odpracovaných hodín: 1 288 Odmena z dotácie: 1 280,00 EUR

[Iveta Štefíková – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 171 Odpracovaných hodín: 774 Odmena z dotácie: 640,00 E

[Anna Stanová – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 158 Odpracovaných hodín: 488 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

[Ľuboš Valient – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.7.2022](#)

- o Počet sporov: 44 Odpracovaných hodín: 254 Odmena z dotácie: 640,00 EUR

[Martina Zelníková – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 247 Odpracovaných hodín: 968 Odmena z dotácie: 640,00 EUR

[Vierka Rigová – riešenie sporov od 1.5.2022 do 31.12.2022](#)

- o Počet sporov: 189 Odpracovaných hodín: 673,5 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

[Judita Hornyák – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.7.2022](#)

- o Počet sporov: 58 Odpracovaných hodín: 306 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

[Terézia Slančíková – riešenie sporov od 1.1.2022 do 31.7.2022](#)

- o Počet sporov: 15 Odpracovaných hodín: 167 Odmena z dotácie: 0,00 EUR

Prevádzková réžia

| Rozpočtová položka | Počet mesiacov | Odmena/mesiac | Odmena z dotácie |
|------------------------|----------------|---------------|---------------------|
| Ekonomické služby | 9 | 150,00 Eur | 1 350,00 Eur |
| Administratívne služby | 9 | 150,00 Eur | 1 350,00 Eur |
| | | Spolu | 2 700,00 Eur |
| Rozpočtová položka | Počet mesiacov | Cena/mesiac | Cena z dotácie |
| Nájom a energie – | 8 | 72,93 Eur | 583,44 Eur |
| Bratislava | 1 | 72,82 Eur | 72,82 Eur |
| | | Spolu | 656,26 Eur |
| Telekomunikačné služby | 4 | 24,30 Eur | 97,20 Eur |
| | 1 | 97,20 | 97,20 Eur |
| | | Spolu | 194,40 Eur |

Komentár:

Ekonomické služby – združenie vedie účtovníctvo tak, aby bolo možné jednoducho vyhľadať a priradiť účtovné prípady k poskytnutej dotácii. Účtovná evidencia predstavuje akúsi auditnú stopu a slúži na účely kontroly použitia zdrojov z dotácie, t. j. na overenie, či výdavky boli vynaložené v súlade s účelom, na ktorý boli poskytnuté. Ekonomické služby zabezpečuje Ingrid Ďugová

Administratívne služby – zabezpečujú spracovanie výkazov evidencie podnetov, ktorú spracúvajú na podklade jednotných formulárov vyhotovených poradcami a poverenými osobami (kontaktné osoby). Administratívne služby zabezpečujú celú agendu, ktorá spadá pod administráciu (napr. vyhotovenie zmlúv, spracovanie pošty, archivácia atď...). Administratívu projektu zabezpečujú Nadežda Horváthová, Martina Zelníková.

Nájom a energie / Bratislava – z poskytnutej dotácie združenie financuje len jedno (hlavné) kontaktné miesto v Bratislave. Ostatné kontaktné miesta hradia kontaktné osoby z vlastných prostriedkov. Nájom za kanceláriu sa uhrádza na základe nájomnej zmluvy.

Telekomunikačné služby – združenie z dotácie hradí minimálnu mesačnú čiastku z vystavenej faktúry za telekomunikačné služby. Zvyšnú sumu hradí združenie z vlastných prostriedkov.

Prehľad o čerpaní dotácie a spolufinancovanie k 31. 12. 2022

| POLOŽKA | DOTÁCIA | ČERPANIE | ZOSTATOK | ZDRUŽENIE |
|-------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Odmeny hlavná činnosť | 13.630,00 EUR | 13 630,00 EUR | 0,00 EUR | 107 824,00 EUR |
| Ekonomické služby | 1.350,00 EUR | 1 350,00 EUR | 0,00 EUR | 450,00 EUR |
| Administratívne služby | 1.350,00 EUR | 1 350,00 EUR | 0,00 EUR | 450,00 EUR |
| Nájom a energie Bratislava | 656,26 EUR | 656,26 EUR | 0,00 EUR | 145,97 EUR |
| Telekomunikačné služby | 194,40 EUR | 194,40 EUR | 0,00 EUR | 64,80 EUR |
| Spolu | 17 180,66 EUR | 17 180,66 Eur EUR | 0,00 EUR | 105 384,11 EUR |

Z poskytnutej dotácie 17.180,66 Eur ostalo nevyčerpaných 0,00 Eur. Poradcovia (kontaktné osoby) vykonávali dobrovoľnícku činnosť v rozsahu 60,00 %.

Propagácia a marketingové aktivity slúžia účelu, aby sa cieľové skupiny dozvedeli o existencii a realizácii projektu, a aby sme verejnosť informovali, že tento projekt je podporený dotáciou z Ministerstva hospodárstva SR. Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka www.zdruzenieaves.sk. Významné zvýšenie návštevnosti našej webovej stránky a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa nám toto predsavzatie podarilo splniť. Návštevnosť našich stránok a profilov na sociálnych sieťach zvyšujú aj stále aktuálne rozhodnutia súdov, ktoré zverejňujeme v celom znení.

Cieľom ochrany spotrebiteľa je zabezpečiť, aby všetci spotrebiteľia v Únii bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, zdržiavajú sa alebo nakupujú, požívali vysokú spoločnú úroveň ochrany pred rizikami a hrozbami pre svoju bezpečnosť a hospodárske záujmy, a zvýšiť možnosti spotrebiteľov pri obrane vlastných záujmov. 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 je prezentovaná priamo spotrebiteľmi a medzi spotrebiteľmi, avšak aj zo štátnych a kontrolných inštitúcií sú spotrebiteľia presmerovaní na našu centrálu. Okrem priameho zastupovania spotrebiteľov na súdoch, aj samotní sudcovia priberajú do rôznych súdnych konaní Združenie AVES ako osobitný subjekt ktorý následne vystupuje na strane spotrebiteľa.

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 v jednotlivých mesiacoch na konkrétne cieľové skupiny spotrebiteľov a pokrýva prierezovo všetky činnosti, ktorým je potrebné v zvýšenej miere venovať pozornosť. Hlavným zámerom aktivity je poskytnúť informácie o projekte a možnostiach jeho využitia pre prijímateľov a širokú verejnosť. Táto aktivita prebieha aj v ďalšej fáze realizácie projektu.

V Bratislave, dňa 10. 01. 2022

Združenie na ochranu práv občana – AVES

Eva Stupavská, predseda

Mgr. Jarmila Fillová, podpredseda

Nadežda Horvátová, podpredseda

*Stupavská
Fillová
Horvathova*