



ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR

## VÝROČNÁ SPRÁVA 2022

### Úvod

Strešná organizácia ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR (ÚSS) vznikla ako odpoveď na potrebu účinnejšej koordinácie medzi rôznymi subjektmi pôsobiacimi v spotrebiteľskej politike. Vznik neziskovej strešnej organizácie je výsledkom a zhmotnením myšlienky štatutárnych zástupcov spotrebiteľských organizácií, ktorí sa rozhodli zlepšiť a zefektívniť politiky spotrebiteľského prostredia. Hlavným cieľom strešnej organizácie je zabezpečiť jednotnú stratégiu, efektívne využitie zdrojov a zlepšiť komunikáciu medzi jednotlivými členmi. Založená bola v reakcii na narastajúce výzvy, ktorým jednotlivé organizácie čelili samostatne a ktoré bolo možné riešiť efektívnejšie spoločnými silami.

### Historické pozadie a vznik

Strešná organizácia bola formálne založená 1. marca 2021. Jej vznik predchádzal procesom diskusií a konzultácií medzi zainteresovanými stranami. Vznikla na základe memoranda o porozumení a následne na základe zakladajúcej listiny, ktoré definovali základné princípy a ciele organizácie. Hlavným impulzom pre jej založenie bola potreba riešiť problémy, ako napríklad nedostatok koordinácie, duplicitu činností a neefektívne využívanie finančných a ľudských zdrojov. Dňa 20.01.2022 bol podaný návrh na registráciu, ktorá bola Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky potvrdená dňa 21.02.2022 pod č. VVS/1–900/90-63037.

### Prvé roky činnosti

Po svojom založení sa strešná organizácia zamerala na vytváranie základných štruktúr a systémov, ktoré by umožnili jej efektívne fungovanie. Medzi prvé kroky patrilo ustanovenie riadiaceho výboru, prijatie stanov a vytvorenie pracovných skupín, ktoré sa zaoberali špecifickými otázkami a problémami. V prvých rokoch svojej činnosti sa organizácia zameriavala najmä na budovanie spolupráce medzi členmi a vytváranie spoločných projektov a iniciatív.

### Výročná správa 2022

Výročná správa za rok 2022 poskytuje komplexný prehľad o činnosti strešnej organizácie počas roka. Obsahuje informácie o výsledkoch, realizovaných projektoch a plánoch do budúcnosti.

Ochrana práv spotrebiteľov je neoddeliteľnou súčasťou modernej spoločnosti, ktorá zabezpečuje, že spotrebiteľia sú chránení pred podvodmi, nekalými praktikami a neprimeraným rizikom pri nákupe tovarov a služieb. V posledných rokoch sa zvyšuje dôraz na zabezpečenie spravodlivosti a transparentnosti na trhu, čo vedie k rozličným iniciatívam zameraným na ochranu spotrebiteľov.

### Význam ochrany práv spotrebiteľov

Ochrana práv spotrebiteľov prináša viacero výhod, ktoré zlepšujú kvalitu života jednotlivcov a posilňujú dôveru v trh. Medzi hlavné výhody patria:

- Bezpečnosť: Spotrebiteľia sú chránení pred nebezpečnými výrobkami a službami, ktoré by mohli predstavovať riziko pre ich zdravie a bezpečnosť.
- Transparentnosť: Poskytovanie jasných a presných informácií o výrobkoch a službách umožňuje spotrebiteľom robiť informované rozhodnutia.
- Dôvera: Ochrana práv spotrebiteľov zvyšuje dôveru v trh a podnikateľské subjekty, čo podporuje ekonomický rast a stabilitu.
- Spravodlivosť: Zabezpečenie, že spotrebiteľia majú prístup k spravodlivým a rovným podmienkam na trhu, predchádza zneužívaniu a diskriminácii.

Existuje množstvo iniciatív na globálnej, regionálnej a národnej úrovni, ktoré sa snažia chrániť práva spotrebiteľov a zlepšovať ich postavenie na trhu. Medzi najvýznamnejšie patria:

**Legislatívne opatrenia** - Väčšina krajín má prijaté zákony a nariadenia, ktoré stanovujú práva a povinnosti spotrebiteľov a podnikateľských subjektov. Tieto legislatívne opatrenia zahŕňajú:

- ✓ **Zákony o ochrane spotrebiteľa:** Stanovujú základné práva spotrebiteľov, ako je právo na bezpečnosť, informácie, výber a kompenzáciu.
- ✓ **Normy kvality:** Požiadavky na kvalitu výrobkov a služieb, ktoré musia byť dodržané, aby sa zabezpečila bezpečnosť a spokojnosť spotrebiteľov.
- ✓ **Reklamné regulácie:** Zákony, ktoré zakazujú klamlivé a zavádzajúce reklamy, aby sa spotrebiteľia mohli spoľahnúť na pravdivé informácie.

### Organizácie na ochranu spotrebiteľov

Členské združenia strešnej organizácie ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR sa špecializujú na ochranu práv spotrebiteľov. Členské združenia poskytujú poradenstvo, pomoc a zastupovanie spotrebiteľov v prípade sporov. Medzi ich aktivity patria:

- Právne poradenstvo: Poskytovanie právnych rád a pomoci spotrebiteľom, ktorí čelia problémom s výrobkami alebo službami.
- Mimosúdne riešenie sporov: Pomoc pri riešení sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi
- Kampane za zmenu politiky: Tlak na vlády a regulačné orgány, aby prijímali zákony a nariadenia, ktoré lepšie chránia spotrebiteľov.

### Príklady úspešných iniciatív

Existuje mnoho príkladov úspešných iniciatív, ktoré prispeli k lepšej ochrane spotrebiteľov. Niektoré z nich zahŕňajú:

- **Iniciatíva Európskej únie** - Európska únia prijala niekoľko smerníc a nariadení, ktoré zaručujú vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov v členských štátoch. Medzi tieto opatrenia patrí:
- **Smernica o právach spotrebiteľov**: Stanovuje pravidlá pre zmluvy uzatvárané na diaľku, právo na odstúpenie od zmluvy a zákaz nekalých zmluvných podmienok.
- **Označovanie výrobkov**: Požiadavky na jasné a presné označovanie výrobkov, vrátane informácií o zložení, pôvode a bezpečnosti.
- **Ochrana osobných údajov**: Nariadenie GDPR, ktoré chráni súkromie a osobné údaje spotrebiteľov.

### Činnosť strešnej organizácie

- ÚSS združuje spotrebiteľské organizácie, zriadené na ochranu spotrebiteľov
- ÚSS plní úlohy voči svojim členom a v rámci svojej pôsobnosti
- Pôsobnosť ÚSS je daná územím Slovenskej republiky a Európskej únie
- ÚSS je nezávislá, nezisková, mimovládna stavovská organizácia, ktorá združuje spotrebiteľov v zmysle platných zákonov a sympatizantov spotrebiteľskej politiky
- ÚSS je právnickou osobou, ktorá za podmienok ustanovených zákonom, týmito stanovami a ďalšími vnútornými predpismi ÚSS prostredníctvom vlastných orgánov samostatne hospodári s vlastným majetkom, majetkom získaným vlastnou činnosťou a so svojimi finančnými zdrojmi

### Rozsah činnosti

- ochrana práv a záujmov spotrebiteľov v súvislosti s uplatňovaním práv spotrebiteľov prostredníctvom spotrebiteľských organizácií
- ochrana práv a záujmov spotrebiteľov v súvislosti s uplatňovaním práv spotrebiteľov priamym zastupovaním spotrebiteľov (kolektívne žaloby, ochrana pred nekalými obchodníkmi, náhrada škody, reklamačné procesy, mimosúdne a súdne spory, a pod.)
- ochrana práv a dohľad nad dodržiavaním platných právnych predpisov SR a smerníc EÚ vo vzťahu k ochrane spotrebiteľov zo strany štátnych orgánov a obchodníkov
- spoločný postup spotrebiteľských organizácií pri vytváraní podmienok na zlepšenie spotrebiteľského prostredia
- spoločné vystupovanie voči štátnym orgánom, a to najmä: MH SR, MS SR, MF SR, MDV SR, MPRV SR, MV SR, MPSVR SR, MŽP SR, MŠVVaŠ SR, MK SR, MZ SR, MIRRI SR, GP SR, Verejný ochranca práv, Splnomocnenec vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, Národná banka Slovenska, Slovenská obchodná inšpekcia, RTVS a iným orgánom štátnej správy, miestnej samosprávy
- spolupráca so stavovskými organizáciami, záujmovými profesijnými združeniami a inými právnickými a fyzickými osobami
- účasť na tvorbe všeobecne záväzných právnych predpisov súvisiacich s ochranou spotrebiteľov

- podpora profesionálneho rozvoja pracovníkov a sympatizantov podieľajúcich sa na hlavnej činnosti v oblasti ochrany spotrebiteľov, umožňovať mnohostrannú spoluprácu a komunikáciu, rozvíjať informovanosť členov a nečlenov organizácie, štátnych a neštátnych inštitúcií
- organizovanie a sprostredkovanie vzdelávania, prednášková činnosť, semináre, konferencie, slávnostné akademie, vydávanie publikácií na podporu plnenia svojich úloh a v súlade so svojim postavením, organizovanie a sprostredkovanie ankiet a prieskumov

V roku 2022 strešná organizácia realizovala množstvo úspešných iniciatív, ktoré prispeli k naplneniu jej cieľov.

Medzi najvýznamnejšie patrili:

- Podpora vzdelávania: V rámci tejto iniciatívy boli zrealizované školenia v počte 12 pre členské organizácie, ktorých cieľom bolo zvýšiť kvalitu štatutárnych zástupcov a ich zamestnancov.
- Kampane na zvýšenie povedomia: Informačné kampane v počte 16, ktoré osvetľujú práva spotrebiteľov a upozorňujú na riziká a podvody.
- Vzdelávacie programy: Programy v komunitách v počte 6, ktoré učia spotrebiteľov o ich právach a ako sa chrániť na trhu.
- Prístup k informáciám: Webináre v počte 8 o poskytovaní jednoducho dostupných informácií o výrobkoch, službách a právach spotrebiteľov.

#### Finančná časť

Financovanie činnosti strešnej organizácie je realizované prioritne dobrovoľníckou činnosťou štatutárnymi zástupcami členských organizácií. K dobrovoľníckej činnosti prispievajú aj participujúci poradcovia členských organizácií. Činnosť strešnej organizácie je podporovaná darmi a dobrovoľnými príspevkami od spotrebiteľov a iných súkromných donorov. Strešná organizácia dosiahla udržateľný finančný stav a efektívne využila dostupné zdroje na realizáciu svojich iniciatív.

#### Plány do budúcnosti

Strešná organizácia má ambiciózne plány na nasledujúce roky. Medzi hlavné priority patrí pokračovanie v realizácii úspešných iniciatív a projektov, rozšírenie spolupráce s novými partnermi a posilnenie svojej pozície na národnej a medzinárodnej úrovni. Organizácia tiež plánuje investovať do rozvoja svojich členov prostredníctvom školení a vzdelávacích programov a podporovať inovačné projekty, ktoré prinesú nové riešenia na zlepšenie situácie v spotrebiteľskom sektore.

#### Záver

Ochrana práv spotrebiteľov je nevyhnutná pre zabezpečenie spravodlivého a transparentného trhu. Iniciatívy zamerané na ochranu spotrebiteľov, či už legislatívne opatrenia, vzdelávacie kampane alebo činnosť neziskových organizácií, zohrávajú kľúčovú úlohu v zlepšovaní postavenia spotrebiteľov a posilňovaní dôvery na trhu. Je dôležité, aby sa tieto iniciatívy naďalej rozvíjali a prispôbovali meniacim sa podmienkam, aby zabezpečili, že spotrebiteľia budú vždy chránení a informovaní.

Vznik strešnej organizácie bol významným krokom k zlepšeniu koordinácie a spolupráce medzi jednotlivými subjektmi v danom sektore a jej doterajšie výsledky svedčia o tom, že ide o úspešný a efektívny model fungovania. S ambicióznymi plánmi do budúcnosti má organizácia potenciál naďalej prispievať k rozvoju a napredovaniu spotrebiteľského sektora, ktorý zastrešuje.

V Bratislave, dňa 22. 01. 2022