



ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR

VÝROČNÁ SPRÁVA 2023

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 2023

Výročná správa za rok 2023 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

Program strešnej organizácie v roku 2023

V roku 2023 strešná organizácia realizovala programy a iniciatívy, ktoré prispeli k naplneniu jej cieľov. Medzi najvýznamnejšie patrili:

1. Podpora vzdelávania v mimosúdnom riešení sporov - MRS: V rámci tejto iniciatívy boli zrealizované školenia v počte 8 pre členské organizácie, ktorých cieľom bolo zvýšiť kvalitu štatutárnych zástupcov a ich zamestnancov pri mimosúdnom riešení sporov. Mimosúdne riešenie sporov – MRS je významným nástrojom v oblasti práva a súdnictva. V súčasnej dobe, kedy sú súdy často preťažené a dlhá doba trvania súdnych konaní môže byť nákladná pre všetky strany, predstavuje MRS efektívny a pragmatický prístup k riešeniu právnych sporov. Mimosúdne riešenie sporov zahŕňa rôzne metódy, ktoré umožňujú stranám riešiť svoje konflikty bez potreby súdneho konania.

Výhody mimosúdneho riešenia sporov - Podpora MRS prináša množstvo výhod pre jednotlivcov aj spoločnosť ako celok. Medzi hlavné benefity patrí:

- **Rýchlosť a efektívnosť**: Mimosúdne riešenie sporov je často rýchlejšie ako tradičné súdne konanie, čo šetrí čas a náklady pre všetky zúčastnené strany.
- **Nákladová efektívnosť**: ADR je zvyčajne menej nákladné než súdne konania, čo môže byť významné najmä pre malé podniky a jednotlivcov s obmedzenými finančnými prostriedkami.
- **Zachovanie vzťahov**: Mediácia a zmierovacie konanie kladú dôraz na spoluprácu a komunikáciu, čo pomáha zachovať a niekedy dokonca posilniť vzťahy medzi stranami.
- **Flexibilita**: ADR umožňuje stranám vybrať si proces a pravidlá, ktoré najlepšie vyhovujú ich potrebám a okolnostiam.
- **Diskrétnosť**: Mimosúdne riešenie sporov je zvyčajne menej verejné než súdne konania, čo umožňuje stranám zachovať si súkromie a dôvernosť.

Výzvy a obmedzenia mimosúdneho riešenia sporov - Napriek mnohým výhodám existujú aj určité výzvy a obmedzenia spojené s ADR. Medzi najvýznamnejšie patria:

- **Nerovnováha moci**: V niektorých prípadoch môže existovať nerovnováha moci medzi stranami, čo môže ovplyvniť spravodlivosť a férovosť procesu.
- **Nedostatok záväznosti**: Mediácia a zmierovacie konanie nie sú záväzné, čo znamená, že strany nemusia dodržiavať navrhnuté riešenia, pokiaľ sa na nich dobrovoľne nedohodnú.

- **Obmedzená právna ochrana:** Strany sa môžu rozhodnúť pre ADR namiesto súdneho konania, no tým môžu prísť o určité právne ochrany a záruky, ktoré poskytuje súdny systém.
- **Potenciál pre zneužitie:** V niektorých prípadoch môžu silnejšie strany využiť ADR na to, aby prinútili slabšie strany k nepriaznivým dohodám.

Podpora a rozvoj MRS - Pre rozvoj a podporu mimosúdneho riešenia sporov je dôležité zabezpečiť prístup k informáciám a vzdelaniu pre odborníkov a verejnosť. Osveta o výhodách a možnostiach MRS pomáha zvýšiť jeho využívanie a zlepšiť jeho efektívnosť. Rovnako je dôležité podporovať legislatívne zmeny, ktoré uľahčujú využívanie MRS a zabezpečia jeho spravodlivosť a férovosť. Vytváranie noriem a štandardov pre poverené osoby - zmierovateľov prispieva k vyššej kvalite a dôveryhodnosti MRS procesov.

2. **Vplyv ochrany spotrebiteľa na zamestnanosť:** V rámci tejto iniciatívy boli zrealizované 4 semináre pre členské spotrebiteľské organizácie a občianske združenia, ktorých činnosť súvisí s ochranou spotrebiteľa. Cieľom tejto iniciatívy bolo zhodnotenie dopadov ochrany spotrebiteľa na zamestnanosť. Ochrana spotrebiteľa je zásadným prvkom moderných trhových ekonomík, ktorý má za cieľ zabezpečiť férové obchodné praktiky a ochranu práv spotrebiteľov. Tento koncept má významný vplyv na rôzne aspekty hospodárskeho života, vrátane zamestnanosti. Jedným z hlavných faktorov, ktoré ovplyvňujú zamestnanosť v kontexte ochrany spotrebiteľa, sú právne a regulačné požiadavky. Tieto požiadavky často vyžadujú od podnikov, aby prijímali dodatočných zamestnancov na zabezpečenie súladu s predpismi, ako sú napríklad kontrola kvality, reklamácie a zákaznícke služby. Výsledkom je vznik nových pracovných miest, najmä v odvetviach, kde je ochrana spotrebiteľa kľúčová, ako sú potravinárstvo, elektronika, automobilový priemysel..... Ochrana spotrebiteľa prispieva k zvýšeniu dôvery spotrebiteľov v obchodné transakcie, čo môže mať pozitívny vplyv na dopyt po výrobkoch a službách. Zvýšený dopyt vedie k väčšiemu objemu predaja, čo podnecuje podniky k najímaniu ďalších pracovníkov na pokrytie zvýšenej produkcie a obsluhy spotrebiteľov. Tento efekt je obzvlášť výrazný v maloobchode a službách, kde spokojnosť spotrebiteľov priamo ovplyvňuje úspech podniku.

- **Náklady na súlad s predpismi** - Jednou z hlavných výziev, ktorým čelia podniky v súvislosti s ochranou spotrebiteľa, sú náklady spojené so zabezpečením súladu s predpismi. Tieto náklady môžu byť vysoké, najmä pre malé a stredné podniky, ktoré nemajú dostatočné zdroje na implementáciu potrebných opatrení. Zvýšené náklady na zamestnancov a technológie môžu viesť k znižovaniu počtu pracovníkov alebo k presunu pracovných miest do krajín s menej prísnyimi predpismi.
- **Inovácie a automatizácia** - Aby podniky zvládli nároky spojené s ochranou spotrebiteľa, často sa uchýľujú k inováciám a automatizácii procesov. Hoci tieto kroky môžu zvýšiť efektívnosť a znížiť náklady, môžu tiež viesť k zníženiu počtu pracovných miest, najmä v oblastiach, kde je možné nahradiť ľudskú prácu technológiami. Napríklad automatizované systémy na kontrolu kvality alebo zákaznícke služby môžu nahradiť manuálne pracovné miesta, čo môže mať negatívny dopad na zamestnanosť v týchto sektoroch.

- **Rastúca dôležitosť digitálnych technológií** - S narastajúcou digitalizáciou sa očakáva, že ochrana spotrebiteľa bude stále viac závislá na digitálnych technológiách. To môže viesť k vzniku nových pracovných miest v oblasti informačných technológií, kybernetickej bezpečnosti a analýzy dát. Podniky budú musieť investovať do školenia a rozvoja svojich zamestnancov, aby dokázali využiť potenciál týchto technológií.
- **Udržateľnosť a spoločenská zodpovednosť** - Spotrebitelia sa stále viac zaujímajú o udržateľnosť a spoločenskú zodpovednosť podnikov. Ochrana spotrebiteľa bude musieť zohľadňovať tieto aspekty, čo môže viesť k ďalším zmenám v zamestnanosti. Napríklad podniky, ktoré sa zameriavajú na ekologicky udržateľné výrobky a služby, môžu potrebovať špecializovaných pracovníkov na implementáciu a monitorovanie environmentálnych štandardov.

Ochrana spotrebiteľa má významný vplyv na zamestnanosť, pričom prináša ako príležitosti, tak aj výzvy. Zatiaľ čo právne a regulačné požiadavky môžu vytvárať nové pracovné miesta, náklady na súlad s predpismi a automatizácia môžu ohroziť existujúce pracovné miesta. V budúcnosti bude dôležité, aby podniky a vlády spolupracovali na vytváraní podmienok, ktoré podporia rast zamestnanosti a zároveň zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.

3. Seminár - partner pre komunikáciu pri riešení spotrebiteľských záležitostí na úrovni spotrebiteľských združení:

V rámci tejto iniciatívy boli zrealizované 3 semináre pre členské spotrebiteľské organizácie a občianske združenia, ktorých činnosť súvisí s ochranou spotrebiteľa. Cieľom tejto iniciatívy bolo zhodnotenie existencie poradnej skupiny na národnej úrovni. V rámci Slovenskej republiky niet rovnocenného partnera pre komunikáciu pri riešení spotrebiteľských záležitostí na úrovni spotrebiteľských združení, ktorý by bol schopný kvalifikovane a odborne vstupovať do iniciatív EÚ. V rámci EÚ fungujú skupiny:

- Európska poradná skupina - BEUC / ECCG – CPAG
- Medzinárodná organizácia spotrebiteľských skupín –
 - ✓ Consumers International
 - ✓ OECD - Oblasť ochrany spotrebiteľa spadá do kompetencie Výboru pre spotrebiteľskú politiku, SR má v ňom zastúpenie prostredníctvom MH SR
- Sieť Európskeho spotrebiteľského dlhu - ECDN - European Consumer Debt Network má 41 členov, z ktorých všetci spolupracujú v boji proti nadmernej zadlženosti a finančnému vylúčeniu. Členmi sú organizácie poskytujúce služby v oblasti dlhového poradenstva, organizácie na ochranu práv spotrebiteľov, vzdelávacie organizácie, spotrebiteľské agentúry a výskumné ústavy z 18 európskych krajín. Členovia pomáhajú predĺženým domácnostiam riešiť ich dlhy a obnoviť ich finančnú rovnováhu prostredníctvom koučingu, poradenstva, predchádzania dlhu a rokovaní medzi predĺženou domácnosťou a veriteľmi domácnosti.

Z úrovne Slovenskej republiky sa nečerpajú finančné prostriedky EK na projekty a činnosti, ktoré je možné využívať v rámci Akčného programu spoločenstva v oblasti spotrebiteľskej politiky, čím Slovenská

republika prichádza o značnú časť finančných zdrojov, ktoré by mohla využiť pre zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa zlepšovaním poznatkov spotrebiteľov, poradenstva pre spotrebiteľov, zastupovania ich záujmov, budovania kapacít regionálnych a národných spotrebiteľských združení.

Navrhuje sa, aby na pôde MH SR bol zriadený Výbor pre spotrebiteľskú politiku alebo poradná skupina, ktorý/á bude vystupovať v mene spotrebiteľských organizácií, a ktorý/á bude spolupracovať s odborom ochrany spotrebiteľa MH SR.

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 17. 01. 2023