

PROJEKT: Som zmluvná podmienka. Kto je viac?

VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

AKTIVITA 1: Zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľa prostredníctvom analýzy VOP kľúčových hráčov v sektore energetiky, bankových služieb, internetového predaja a telekomunikácií

CIEL' 1: V rámci projektu MHSR sme vypracovali 20 analýz všeobecno-obchodných podmienok a zmlúv vybraných subjektov z oblasti energetiky (dodávateľov elektriny VSE, ZSE a Elgas, a dodávateľov plynu – SPP a SSE), financií (Slovenská sporiteľňa, Tatra banka, Prima banka Slovensko, Československá obchodná banka, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia), telekomunikácií (Slovak Telekom, Orange, O2 a SWAN KE) a VOP internetových predajcov (alza.sk, bazos.sk, bonprix.sk, mall.sk, nay.sk, wish.com/aliexpress.sk). Pri analýze VOP e-shopov martinus.sk a drmax.sk sme nedostatky nenasli.

V záujme podpory a posilnenia práv spotrebiteľov na ochranu pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami sa naša analytička VOP JUDr. Renáta Dolanská v oblasti financií sústredila na analýzu zmluvných podmienok v štandardných úverových vzťahoch, založených pri úveroch na bývanie medzi spotrebiteľom a piatimi bankovými spoločnosťami pôsobiacimi v rámci slovenského finančného trhu.

V rámci telekomunikačného sektoru náš analytik Ing. Pavol Kocian podrobnej analýze podrobil zmluvnú dokumentáciu, VOP a postupy pri uzatváraní zmlúv a poskytovaní elektronických komunikačných služieb najväčších poskytovateľov elektronických komunikačných služieb.

V rámci projektu MHSR naša analytička Mgr. Petra Čakovská analyzovala VOP dodávateľov elektriny VSE, ZSE a Elgas, a dodávateľov plynu – SPP a SSE, no keďže sa sektoru energetiky venujeme podrobnejšie, v sledovanom období sme nad rámec tohto projektu analyzovali zmluvy a VOP spolu piatich najvýznamnejších dodávateľov elektriny a piatich najvýznamnejších dodávateľov plynu, teda spolu desiatich dodávateľov energií.

Všeobecné obchodné podmienky piatich najväčších internetových predajcov na Slovensku naša analytička JUDr. Lucia Lorenčíková analyzovala so zameraním na dodržiavanie príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Zároveň sme ich podrobili aj analýze, či sú tiež v súlade so Všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov a našou vnútroštátnou legislatívou (Zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov).

Všetky štyri analyzované sektory sa ukázali ako problematické, pretože takmer

vo všetkých analyzovaných VOP sme našli značné nedostatky. Súdmi právoplatne judikované neprijateľné zmluvné podmienky sa stále používajú v zmluvnej dokumentácii bánk i telekomunikačných operátorov, zmluvy na dodávku elektriny a plynu sú značne nevyvážené v neprospech spotrebiteľa.

Naše analýzy sme zaslali všetkým analyzovaným subjektom so žiadosťou o zosúladienie ich zmluvnej dokumentácie s platnou legislatívou a súdnou judikatúrou a naďalej s nimi rokujeme na bilaterálnej úrovni.

Analýzy sme zaslali tiež kontrolným a dozorným orgánom, ktoré jednotlivé oblasti dozorujú - Národnej banke Slovenska, Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenskej obchodnej inšpekcie i Úradu pre ochranu osobných údajov. Aj s nimi naďalej komunikujeme a v prípade vybraných subjektov zvážime aj podanie na súde.

Po analýze súčasných značiek, log a iných schém, ktoré majú spotrebiteľa presvedčiť o overených kvalitách dodávateľov služieb i predajcov, a komunikácii so zahraničnými spotrebiteľskými organizáciami, sme dospeli k záveru, že namiesto vytvárania novej značky kvality by sa Slovensko v záujme zvyšovania úrovne ochrany spotrebiteľa malo vydať inou cestou. Za ideálne riešenie pre spotrebiteľov považujeme model, ktorý sa nám, aj vďaka tomuto projektu, podarilo naštartovať v spolupráci s Úradom pre reguláciu sieťových odvetví. Po našej analýze VOP dodávateľov elektriny a plynu Úrad vyhlásil verejné pripomienkové konanie k ním pripraveným vzorovým zmluvám na dodávku elektriny a plynu. V rámci neho sme opäť zaslali svoje pripomienky, Úrad všetky plánuje prerokovať so subjektami, ktoré sa zapojili, a následne ešte v prvom kvartáli roku 2021 pripraví vzorové zmluvy, ktoré budú povinní používať všetci dodávateľia elektriny a plynu v prípade spotrebiteľov.

Rovnakú právomoc by sme v krátkom čase mali špecifikovať a sfunkčniť aj v prípade Národnej banky Slovenska, Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenskej obchodnej inšpekcie i Úradu pre ochranu osobných údajov. Práve tie by mohli, rovnako ako ÚRSO, pre predajcov a poskytovateľov služieb v svojom segmente pripraviť vzorové zmluvy a VOP, ktoré spĺňajú legislatívne náležitosti ochrany spotrebiteľa, bez prítomnosti rôznych špekulatívnych, neprijateľných či dokonca už aj súdmi zakázaných zmluvných podmienok. V prípade vopred predtlačенých, formulárových zmlúv, ktoré sú pre všetky štyri analyzované oblasti charakteristické a v čase rýchleho rozmachu poskytovania všetkých typov služieb cez internet, a čoraz častejšie aj naprieč hranicami rôznych členských krajín EÚ, sú vzorové zmluvy a VOP, pripravené a schválené kontrolným orgánom, veľmi účinnou a modernou formou prevencie, ktorá následne významne uľahčí a zefektívni ich kontrolu a potenciálne sankcionovanie.

Aj na základe našej analýzy VOP a dlhoročných skúseností s riešením spotrebiteľských podnetov z oblasti energetiky ÚRSO v januári 2020 zverejnil Novú koncepciu ÚRSO v oblasti ochrany spotrebiteľov. Obdobnú formu spolupráce sa snažíme nadviazať aj s ostatnými relevantnými dozornými a kontrolnými orgánmi.

AKTIVITA 2: Kampaň/online súťaž o najbizarnejšiu a najnespravodlivejšiu zmluvnú podmienku, príprava a zverejnenie troch odborných článkov z vybraných oblastí i tri spotrebiteľské manuály (aj v Braillovom písme a vo forme podcastov)

CIEL' 2A: V rámci projektu sme realizovali online súťaž Hnilá hruška. Pri analýze všeobecno-obchodných podmienok bánk, telekomunikačných operátorov, dodávateľov plynu a elektriny a internetových predajcov sme našli viacero zmluvných podmienok, ktoré už slovenské súdy ako neprijateľné zakázali. Alebo sú už na prvý pohľad koncipované v neprospech spotrebiteľa. Z nich sme potom do súťaže nominovali niekoľko najzaujímavejších adeptov na titul Hnilá hruška a spotrebiteľia online hlasovali za podľa nich najškodlivejšiu zmluvnú podmienku v každej z týchto štyroch oblastí.

Ktoré zmluvné podmienky teda najviac prekážajú samotným spotrebiteľom
Upozorňujeme, že všetky sme našli v zmluvách, ktoré sú aktuálne stále na podpis ponúkané spotrebiteľom.

„Vítazom“ kategórie Nekalé praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky dodávateľov energií, za ktorú hlasovalo 39,44% respondentov, je zmluvná podmienka v nasledujúcom znení:

...Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo poskytovať neurčitému počtu zákazníkov rôzne ceny za dodávku elektriny, rozdielnu kvalitu služieb, a to v závislosti od splnenia objektívnych kritérií, predovšetkým (ale nielen) napríklad objemu poskytovaných služieb do odberného miesta v domácnosti...

“Vítazom” kategórie Nekalé praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky telekomunikačných operátorov, za ktorú hlasovalo 41,22%, je nasledujúca obchodná praktika:

...Spotrebiteľia podpisujú dodatky k zmluvám i nové zmluvy bez toho, aby mali možnosť prečítať si ich ešte pred podpisom. Po poskytnutí čiastočných informácií o novej zmluve či dodatku si pracovník telekomunikačného operátora od spotrebiteľa vypýta doklad totožnosti, údaje z neho vloží do počítača, spotrebiteľ elektronicky tento dodatok alebo zmluvu, bez toho, aby mal možnosť si ich preštudovať a porozumieť im, podpíše, a predajca zmluvu vytlačí už aj s podpisom spotrebiteľa...

“Vítazom” kategórie Nekalé praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky e-shopov a prevádzkovateľov online služieb s podporou 35,71% hlasujúcich, sa stala zmluvná podmienka, ktorá hovorí, že:

...Spotrebiteľ podpisom tejto zmluvy súhlasí s tým, že úprava sedačky bude vykonávaná na jeho vlastné riziko a bez záruky...

A Hnilou hruškou v kategórii Nekalé praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky poskytovateľov finančných úverov sa v našom prieskume s 25,98% hlasov stala zmluvná podmienka, ktorá stanovuje, že:

...Neuvedenie správneho variabilného symbolu je považované ako neuhradenie splátky úveru so všetkými dôsledkami. Písomné upozornenie dlžníkovi zašle Veriteľ doporučené, na adresu dlžníka, pričom po uplynutí 7 dní od odoslania nastávajú účinky doručenia, bez ohľadu na to, či dlžník uvedenú písomnosť prevzal alebo nie.

Online prieskum bol realizovaný na vzorke 180 respondentov v mesiacoch september-október 2020. Jeho kompletné znenie spolu s ďalšími informáciami o projekte nájdete na <https://www.sospotrebitelev.sk/kampan-hnila-hruska/online-kampan-hnila-hruska/>. Spomedzi spotrebiteľov, ktorí sa do súťaže zapojili, sme vyžrebovali a multifunkčným šálom odmenili 45 spotrebiteľov. Správa o výsledkoch kampane sa na Facebooku zobrazila 33 464 používateľom a zaznamenali sme spolu 1303 preklikov na našu webovú stránku. Celkovo si text o výsledkoch prieskumu Spotrebiteľský prieskum: Nespravodlivé podmienky v spotrebiteľských zmluvách prečítalo na stránke www.sospotrebitelev.sk spolu 2455 ľudí. Text o spustení prieskumu Online kampaň HNILÁ HRUŠKA si na našom webe prečítalo 1076 spotrebiteľov.

CIEĽ 2B: 9 odborných článkov zverejnených na www.sospotrebitelev.sk

Sociálne médiá považujeme za užitočných pomocníkov, GDPR zatracujeme ako „byrokraciu z Bruselu“. Pritom je to presne naopak... - 246 pozretí (<https://www.sospotrebitelev.sk/aktuality/socialne-media-povazujeme-za-uzitocnych-pomocnikov-gdpr-zatracujeme-ako-byrokraciu-z-bruselu-pritom-je-to-presne-naopak/>)

Spotrebiteľský prieskum: Nespravodlivé podmienky v spotrebiteľských zmluvách - 2456 pozretí (<https://www.sospotrebitelev.sk/sos/spotrebitelevsky-prieskum-nespravodlive-podmienky-v-spotrebitelevskych-zmluvach/>)

Ako zvládnuť BLACK FRIDAY? - 483 pozretí (<https://www.sospotrebitelev.sk/aktuality/ako-zvladnut-black-friday>)

Spotrebiteľia potenciálne o krôčik bližšie k spravodlivejšiemu a kvalitnejšiemu finančnému poradenstvu - 348 pozretí (<https://www.sospotrebitelev.sk/aktuality/spotrebitelevia-potencialne-o-krocik-blizsie-k-spravodlivejsiemu-a-kvalitnejšiemu-financnemu-poradenstvu/>)

Eco logá: Ktorým môžeme dôverovať? - 534 pozretí (<https://www.sospotrebitelev.sk/aktuality/eco-loga-ktorym-mozeme-doverovat/>)

Pravidlá pre poskytovanie hypoték a úverov sa pre dobro spotrebiteľov sprísnilo - 421 pozretí (<https://www.sospotrebitelev.sk/aktuality/pravidla-pre-poskytovanie-hypotek-a-uverov-sa-pre-dobro-spotrebitelev-sprisnilo/>)

Prieskum: Spotrebiteľia vidia potenciál umelej inteligencie, vyvoláva v nich však aj vážne obavy – 288 pozretí (<https://www.sospotrebitelov.sk/aktuality/prieskum-spotrebiteelia-vidia-potencial-umelej-inteligencie-vyvolava-v-nich-vsak-aj-vazne-obavy-podla-prieskumu-spotrebiteľskych-organizacii-realizovanom-v-deviatich-krajinach-eu-spotrebiteelia-veria/>)

Ako zvýšiť energetickú účinnosť? - 945 pozretí (<https://www.sospotrebitelov.sk/aktuality/ako-zvysit-energeticku-ucinnost/>)

Pozor na podomových predajcov energií – 652 pozretí (<https://www.sospotrebitelov.sk/aktuality/pozor-na-podomovych-predajcov-energii/>)

CIEĽ 2C: V rámci projektu sme pripravili a rozdistribuovali tri spotrebiteľské manuály *Ako čítať zmluvy s dodávateľmi energií?*, *Ako sa orientovať na finančnom trhu?* a *Na čo si dať pozor v zmluvách s telekomunikačnými operátormi?* (každá v náklade 1500 ks). Všetky tri publikácie boli preložené do Braillovoho písma a v náklade 3 x 120 ks distribuované nevidiacim ako príloha ich časopisu Nový život, ktorý vydáva Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči.

V rámci projektu sme tiež pripravili tri náučné videá *Ako doma ušetriť energiu a peniaze*, *Ako sa nestáť obeťou podvodníkov na internete* a *Ako zvládnuť Black Friday*, ktoré mali za mesiac spolu už vyše 5700 zhliadnutí (<https://www.youtube.com/channel/UC6JE3Tv8TIGwH1O9SbnSstg>).

Zároveň sme nahrali aj tri podcasty s najčastejšie sa vyskytujúcimi otázkami a problémami spotrebiteľov, ktoré knižnica pre nevidiacich zaradila do svojej audio knižnice.

AKTIVITA 3: 16 prednášok v štyroch samosprávnych krajoch

Kvôli pandemickej situácii nebolo možné usporiadať školenia pre seniorov v osobnej forme, preto sme informácie a vzdelávacie materiály sprostredkovali jednotlivým vedúcim denných centier. Ing. Michal Fáber štyri takéto školenia zorganizoval v Prešovskom kraji a štyri v Žilinskom, Ing. Soňa Ďurčová realizovala štyri školenia v Bratislavskom kraji a Mgr. Pavol Kocian štyri školenia v Trnavskom kraji.

Prešovský kraj

Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska, Podtatranská organizácia, 15. 12. 2020 - Marián Zvalený, predseda

Slovenský zväz telesne postihnutých, základná organizácia - 15. 12. 2020 - Martin Guzlej, predseda

Denné centrum Stráže pod Tatrami - 8. 12. 2020, Ing. Mária Čenščáková, predsedníčka

Liga proti rakovine Žirana, Poprad, 11. 12. 2020, Elena Krausová, predsedníčka

Žilinský kraj

ZO Jednoty dôchodcov Slovenska Liptovský Mikuláš I. - 10. 12. 2020 - predseda
Krajskej organizácie JDS Žilina a predseda okresnej organizácie JDS - Michal
Kotian a Zdenka Madudová, zástupkyňa ZO JDS Liptovský Mikuláš
ZO JDS Liptovský Ján - 10. 12. 2020 - Michal Kotian
ZO JDS Učiteľov Liptovský Hrádok - 10. 12. 2020 - Michal Kotian
ZO JDS Žilina - 10. 12. 2020 - Michal Kotian

Bratislavský kraj

OZ Bez bariér, Mokrohájska 1, Bratislava - 16. 12. 2020 - Ing. Alena Červená
Klub dôchodcov, Sibírska 3, Bratislava - Mgr. Ľudmila Barázová - 17. 12. 2020
SOŠ pre žiakov s tel. postihnutím, Mokrohájska 1, Bratislava - 16. 12. 2020 -
Jarmila Margolienová
Klub dôchodcov, Športová 118, Bratislava - 17. 12. 2020 - Eva Wierenová

Trnavský kraj

Stredisko sociálnej starostlivosti, Vladimíra Clementisa 51, 917 201 Trnava -
9.12.2020 - Mgr. Rudolf Holkovič, oddelenie služieb
Domov dôchodcov, Terézie Vansovej 5, Trnava, Mgr. Jana Lužáková -
10.12.2020 - hlavná sestra
Dom seniorov Karolína, n.o., Trnavská cesta 21, Cífer - 14.12.2020 - Broňa
Ružbarská, vrchná sestra
Slovenský zväz protifašistických bojovníkov, oblastný výbor Trnava - 15.12.2020
- Terézia Prokopová, tajomník

VYSVETĽUJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNEJ DOTÁCIE MHSR PODĽA JEDNOTLIVÝCH POLOŽIEK PROJEKTU

- ✓ čerpanie položiek hradených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 1.1. 2020 do 31.12.2020

NÁKLADY NA HLAVNÚ ČINNOSŤ - ODMENY

Analýzy VOP - Z tejto položky sme na základe vypracovaných analýz hradili odmeny analytikom. Podľa schválenej projektovej dokumentácie im prináleží odmena 10 eur/hod., pričom na analýzu VOP a zmluvy jedného subjektu mali max 30 hodín. Ukázalo, že analýza VOP bánk, mobilných operátorov či dodávateľov energie presahuje počet 30 hodín, kým naopak analýza VOP a zmlúv internetových predajcov trvá kratšie, preto si R. Dolanská, P. Kocian a P. Čakovská fakturovali plnú výšku, kým L. Lorenčíková „len“ 20 hodín na analýzu. Z tejto položky sme hradili aj odmenu pre M. Fábera, ktorý pripravoval podklady a stanovil kritériá pre vypracovanie analýz v jednotlivých sektoroch, a následne jednotlivé výsledky porovnal, vyhodnotil a zaslal analyzovaným subjektom a ich dozorujúcim orgánom. V sledovanom období sme vyčerpali spolu 6000 eur.

Projektový manažér - Z tejto položky sme na základe mesačných faktúr P. Čakovskej hradili odmenu za služby projektového manažéra v objeme 30 hodín mesačne po dobu deviatich mesiacov realizácie projektu. Keďže sa objem práce v posledných dvoch mesiacoch zdvojnásobil, fakturovala zodpovedajúci počet hodín, ktorý nebol vyčerpaný v úvodných mesiacoch projektu. V sledovanom období sme vyčerpali spolu 2700 eur.

Odmena pre lektora za prípravu a organizáciu školenia - Z tejto položky sme hradili 16 školení, ktoré v upravenom pandemickom režime realizovali školitelia Ing. M. Fáber, Ing. Soňa Ďurčová a Mgr. Pavol Kocian. V sledovanom období sme vyčerpali spolu 1600 eur.

REŽIJNÉ NÁKLADY

Náklady spojené s prípravou a realizáciou online kampane/suťaže (propagačné materiály, sponzorované odkazy...) a propagáciou projektu a jeho aktivít všeobecne - Z tejto položky sme hradili sponzorovaný prieskum *Hnilá hruška* a výrobu cien do súťaže (multifunkčné šály) vo výške 225 eur. Z tejto položky sme tiež hradili súvisiace kampane na propagáciu videí, výsledkov prieskumu a ďalších aktivít vo výške 543,27 eur a platformu survey monkey, prostredníctvom ktorej prieskum prebiehal (39 eur). V sledovanom období sme teda vyčerpali 807,27 eur z alokovanej čiastky 900 eur.

Grafická príprava a tlač spotrebiteľských manuálov (vrátane prekladu do Braila a nahranie podcastov - Z tejto položky sme v sledovanom období čerpali náklady za grafickú prípravu a tlač spotrebiteľských manuálov (Bestmedia), prípravu a výrobu videí a podcastov (Mgr. Miriam Hozzová), i preklad a tlač manuálov a ich distribúcia v Braillovom jazyku (Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči). V sledovanom období sme spolu vyčerpali 3456 eur z alokovaných 3500 eur.

Cestovné - Z tejto položky sme preplatili cestovné vo výške 56,20 eur z alokovanej sumy 100 eur.

Poštovné - Z tejto položky sme preplatili poštovné za distribúciu publikácií vo výške 159,40 eur z alokovanej sumy 200 eur.

Celkovo sme z poskytnutej dotácie 15 000 eur vyčerpali 14 778,87 eur, nevyčerpaných ostalo 221,13 eur.

MERATEĽNÉ UKAZOVATELE PRE ROK 2020

Pre rok 2020 sme si na stanovené obdobie apríl-december 2020 určili nasledujúce ciele:

CIEĽ 1: V rámci vybraných oblastí ochrany spotrebiteľa rozanalyzovať zmluvy a VOP min 20 vybraných subjektov - splnené na 100%

Hoci sme v rámci projektu vykázali 20 analýz VOP vybraných subjektov, reálne sme urobili spolu až 30 analýz (5 bánk, 5 dodávateľov plynu, 5 dodávateľov elektriny, 4 teleoperátori a 10 internetových obchodov, analýzy ostatných 9 subjektov boli financované z iných zdrojov združenia)

CIEĽ 2A: Na sociálnych sieťach a v online prostredí pripraviť kampaň/súťaž s min 500 zapojenými spotrebiteľmi - splnené na 100%

V priebehu projektu a kampane sme zistili, že ide o veľmi komplexnú problematiku a spotrebiteľia nebudú vedieť sami vybrať a nominovať zmluvnú podmienku do našej súťaže. Preto sme v každej oblasti vybrali najhoršie či najbizarnejšie zmluvné podmienky, za ktoré potom spotrebiteľia hlasovali (viď zoznam vyššie). Online prieskum bol realizovaný na vzorke 180 respondentov v mesiacoch september-október 2020. Správa o výsledkoch súťaže sa na Facebooku zobrazila 33 464 používateľom a zaznamenali sme spolu 1303 preklikov na našu webovú stránku, na tento konkrétny článok. Celkovo si text o výsledkoch prieskumu *Nespravodlivé podmienky v spotrebiteľských zmluvách* prečítalo na stránke www.sospotrebitelov.sk spolu 2455 ľudí. Text o spustení prieskumu Online kampaň HNILÁ HRUŠKA si na našom webe prečítalo 1076 spotrebiteľov.

CIEĽ 2B - 9 odborných článkov zverejnených na www.sospotrebitelov.sk - splnené na 100% (viď zoznam článkov vyššie)

CIEĽ 2C - 3 spotrebiteľské manuály v náklade každý 1500 ks - splnené na 100% (viď zoznam vyššie)

CIEĽ 3: 16 školení/prednášok pre seniorov - splnené na 100% (viď zmenené podmienky a forma plnenia vyššie)

ZÁVEREČNÉ ZHRNUTIE: Všetky štyri merateľné ukazovatele sme splnili na viac ako 100%, čo v čase veľmi obmedzených podmienok počas jednotlivých fáz pandémie a sťaženej internej i externej komunikácie považujeme za veľký úspech. Výrazne narástol počet spotrebiteľov, ktorých sa nám podarilo zaujať najmä vďaka našim online aktivitám. Len deväť článkov, ktoré sme v rámci tohto projektu zverejnili na našej webovej stránke, si otvorilo spolu 9904 čitateľov, naše videá si pozrelo ďalších vyše 5700 spotrebiteľov. 120 nevidiacich spotrebiteľov, ktorí sú predplatiteľmi časopisu Nový život, dostalo naše tri publikácie v Braillovom písme a ďalší sa prostredníctvom našich štyroch pobočiek, knižníc a iných odborných miest napríklad v seniorských denných centrách a kluboch dostanú k našim publikáciám aj osobne.



...vieme dospieť k dohode...

Analýzy VOP zasa posilnili našu pozíciu profesionálneho spotrebiteľského združenia v radoch predajcov, dodávateľov a poskytovateľov služieb, či kontrolných a dozorných orgánov. Tento projekt hodnotíme vysoko pozitívne, s významným prínosom tak v oblasti prevencie a vzdelávania spotrebiteľov, ako i zvyšovania úrovne ochrany spotrebiteľa na viacerých úrovniach.

V Poprade 9.1.2021