

## .....projekt

## .....názov projektu

Názov projektu: **Zraniteľný spotrebiteľ na trhu s energiami a v digitálnom prostredí**

## .....charakteristika projektu

Predkladaný projekt s názvom **Zraniteľný spotrebiteľ na trhu s energiami a v digitálnom prostredí** má upriamiť pozornosť zraniteľných spotrebiteľov na to, aké dôležité je čítať a rozumieť všeobecným obchodným podmienkam dodávateľov energií, a aké dôležité je správať sa uvedomelo v digitálnom prostredí. Zraniteľnými spotrebiteľmi sa pre potreby tohto projektu myslia tri skupiny - mladí ľudia (študenti stredných škôl), seniori a zdravotne hendikepovaní.

Ochrana spotrebiteľov na trhu s energiami je v súčasnosti veľkou výzvou nielen z dôvodu nestálych cien energií. Samovýroba, zdieľanie elektriny či systémy založené na obnoviteľných zdrojoch energie zavádzajú nové typy zariadení a služieb, spotrebiteľ je zároveň výrobcom či dodávateľom, práva spotrebiteľov sa menia a sú rôzne v prípade obyvateľov bytoviek s vlastnou kotolňou, centrálnym vykurovaním, majiteľov rodinných domov či napríklad spotrebiteľov žijúcich v podnájme.

Trh s energiami prechádza rýchlou transformáciou, vďaka ktorej sa decentralizuje, dekarbonizuje a digitalizuje. Spotrebiteľia nerozumejú zložitým zmluvným vzťahom, základných technickým príčinným súvislostiam. Často necítia potrebu vziať kontrolu nad svojimi účtami za energie a výškou spotreby do vlastných rúk. Staršia i stredná generácia stále preferuje silno regulovaný trh s energiami, kde platby za energie odchádzajú automaticky cez nastavené trvalé príkazy či SIPO. Reálnu výšku svojej spotreby tak pozná len málokto. No klimatická zmena a rôzne geopolitické vplyvy jednoznačne vytvorili potrebu kvalitného vzdelávania spotrebiteľov v energetickej oblasti, ktorá je pre ich zdravie a pohodu kľúčová.

A to všetko prebieha rýchlo najmä s pomocou rôznych, rýchlo sa rozvíjajúcich digitálnych technológií. Bez internetu si neviete prečítať zmluvné či všeobecné obchodné podmienky dodávateľov energií. Spotrebiteľia nedokážu rozoznať podvodný e-shop nielen ešte vybrať si dodávateľa tepelného čerpadla, kde potrebujete aspoň tri seriózne ponuky, aby ste investovali dobre. Obnoviteľné zdroje so sebou prinášajú aj užívateľské aplikácie na kontrolu a manažment ich fungovania. A s tým sú spojené problémy s ochranou osobných údajov, keďže za pochodu vznikajú nové typy dodávateľov, ktorých je niekedy ťažko definovať alebo vývojári nepoznajú či odignorujú právny rámec ochrany spotrebiteľa a GDPR platné v EÚ či tej ktorej krajine.

Preto je projekt **Zraniteľný spotrebiteľ na trhu s energiami a v digitálnom prostredí** zameraný na zvýšenie informovanosti a vzdelávanie osobitne zraniteľných skupín spotrebiteľov (študenti, seniori, zdravotne znevýhodnení) o ich právach a možnostiach na trhu s energiami a nielen s tým spojenými

digitálnymi právami a ochranou osobných údajov. Ukážeme im, ako čítať a skontrolovať vyúčtovacie faktúry, ako rozpoznať nekalé praktiky na energetickom trhu a v online prostredí, ako efektívne používať domáce spotrebiče a úskalia využitia ich pripojenia na internet v rámci internetu vecí, ako rozumieť energetickým štítkom a využívať nezávislé online kalkulačky a porovnávače, ako sa zorientovať v novom zákone o ochrane spotrebiteľa, či ktoré zákony sa oplatí poznať v oblasti digitálnych práv, najmä keď sa nechávame ovplyvňovať rôznymi influencerami alebo si objednávame tovar alebo používame sociálne a iné online platformy z tretích krajín.

V rámci projektu zorganizujeme min 12 online alebo prezenčných workshopov pre denné centrá seniorov, organizácie ľudí so zdravotným znevýhodnením a študentov v Prešovskom a Košickom kraji.

Paralelne bude v rámci popularizácie témy prebiehať súťaž pre študentov stredných škôl. Dvojčlenné družstvá pripravujú krátke videá na vybranú tému, ktoré budú dostupné online. Víťazi pocestujú do Bruselu na návštevu Európskeho parlamentu a Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

Od 1.7.2024 platí nové znenie zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý zavádza nové pojmy a procesy a reflektuje aj pravidlá z aktov DMA a DSA. Preto treťou aktivitou projektu bude vzdelávanie spotrebiteľskej verejnosti. V prípade schválenia projektu pripravíme sériu videí dostupných online na našom YouTube s praktickými návodmi a tipmi pre zraniteľných spotrebiteľov z oblasti energetiky a digitálneho prostredia, v kontexte nového znenia zákona na ochranu spotrebiteľa. Pripravíme a rozdistribuuujeme tri spotrebiteľské manuály, ktoré preložíme aj do Braillovoho písma.

Uvedené tri aktivity považujeme za kľúčové z hľadiska zvyšovania informovanosti a zlepšenia orientácie zraniteľných spotrebiteľov v novom znení zákona o ochrane spotrebiteľa, na trhu s energiami a v online prostredí. Vďaka trom projektovým aktivitám pre vybrané cieľové skupiny sa prakticky zameriame na najkritickejšie body a možné riešenia spotrebiteľskej ochrany energetickej a digitálnej transformácie.

Zároveň vďaka množstvu skúseností s organizáciou workshopov a konferencií, pripravíme pre zraniteľných spotrebiteľov informačne atraktívne a aktuálne podujatia, ktorých hlavným cieľom bude vzbudiť záujem tohto špecifického publika, spopularizovať túto problematiku ochrany a naštartovať a posilniť participáciu relevantných partnerov na zvyšovaní spotrebiteľskej, energetickej a digitálnej gramotnosti, ktoré sú navzájom úzko prepojené a čoraz viac ovplyvňujú náš každodenný život. Našou misiou je teda vzdelávať čo najviac spotrebiteľov, aby svoje účty a profily mali pevne vo svojich rukách.

## **.....ciele projektu**

Cieľom projektu je zvyšovanie spotrebiteľskej, energetickej a digitálnej gramotnosti a úrovne ochrany zraniteľných spotrebiteľov v radoch študentov, seniorov a zdravotne hendikepovaných spotrebiteľov. Zameriava sa najmä na ciele osvetu a zvyšovanie povedomia spotrebiteľov o ich právach, povinnostiach (predzmluvné informácie, zrozumiteľné faktúry, férové zmluvné podmienky, ochrana pred zavádzajúcim marketingom, možnosti odstúpenia od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo pri nevyžiadanej návšteve či predajných

akciách) a nových možnostiach ochrany na energetickom trhu, pri nakupovaní na online platformách či zdieľaní informácií na sociálnych sieťach. Zároveň chceme zvýšiť informovanosť zraniteľných spotrebiteľov o dostupných štátnych finančných príspevkoch, o ktoré môžu žiadať pri rekonštrukcii domu či kúrenia (Obnov dom, Zelená domácnostiam, Štátny fond rozvoja bývania...). Jednou z tém, ktorej sa chceme v rámci workshopov venovať je vplyv influencerov a zavádzajúce ekologické tvrdenia, ktoré sa čoraz viac a nielen v energetike používajú.

Nepredvídateľné geopolitické faktory a klimatická zmena prepisujú pravidlá ochrany spotrebiteľa nielen aj v medzinárodnom kontexte a len dobre informovaný spotrebiteľ dokáže nakupovať udržateľne a neprerábať na svojich rozhodnutiach ekonomicky i zhoršeným životným prostredím, ktoré zle vplyva na zdravie jeho rodiny. Pre energetickú oblasť a digitálne prostredie to platí dvojnásobne.

## **SILNÉ STRÁNKY PROJEKTU**

- ✓ Rôznorodý tím odborníkov združenia s bohatými vzdelávacími skúsenosťami v oblasti energetiky a ochrany spotrebiteľa garantuje kvalitné výstupy v rámci podujatí i propagácie projektu.
- ✓ Sieť kontaktov v zahraničných spotrebiteľských organizáciách nám umožní prenášať najnovšie know-how z oblasti organizovania online kampaní a ochrany spotrebiteľov v energetickom sektore.
- ✓ Skúsenosti s riešením spotrebiteľských podnetov pri nákupoch cez internet
- ✓ Priama skúsenosť s implementáciou aktu o digitálnych službách a aktu o digitálnych trhoch
- ✓ Predchádzajúce skúsenosti s realizáciou workshopov o právach a povinnostiach influencerov
- ✓ Priama komunikácia s dodávateľmi, energetickým regulátorom, energetickými špecialistami, úradom na ochranu osobných údajov, inštitúciami i rôznymi skupinami spotrebiteľov prostredníctvom rôznorodých informačných kanálov.
- ✓ V roku 2023 sme spolu so Slovinskom, Českou republikou a Španielskom realizovali mystery shopping tepelných čerpadiel a výstupy z neho spracovali do odporúčaní pre relevantné EÚ a slovenské authority.
- ✓ V rokoch 2022-2023 sme realizovali skupinový nákup fotovoltiky a tepelných čerpadiel vzduch-voda s inštaláciou do viac ako 120 rodinných domov.
- ✓ V roku 2020 sme analyzovali všeobecné obchodné podmienky najrelevantnejších dodávateľov elektriny a plynu a v spolupráci s ÚRSO vypracovali vzorové všeobecno-obchodné podmienky pre dodávateľov elektriny a pre dodávateľov plynu.
- ✓ Vďaka špecializácii a analýze problematiky energetickej chudoby, obnoviteľných zdrojov energie, energetických komunit a samovýroby energie máme prehľad o kľúčovej legislatíve a praktikách prítomných v tomto sektore na slovenskej i EU úrovni a úzko v tejto oblasti spolupracujeme so spotrebiteľskými organizáciami z iných členských štátov EÚ..
- ✓ Vďaka dvom online energetickým kalkulačkám vieme spotrebiteľom lepšie ukázať potenciál úspory pri správnom používaní elektrických spotrebičov a inštaláciu fotovoltiky.
- ✓ Rastúci záujem, kvalitu a dôveru v služby združenia dokazujú štatistické ukazovatele.

- ✓ Každý rok sa nám darí zapájať aj do rôznych medzinárodných projektov, prieskumov a kampaní. V nasledujúcich mesiacoch budeme realizovať skupinový nákup tepelných čerpadiel vzduch-voda.

## **SLABÉ STRÁNKY PROJEKTU**

- ✓ krátky čas na realizáciu projektu – 6 mesiacov
- ✓ finančná neistota pri realizácii aktivít do momentu potenciálneho schválenia dotácie
- ✓ možná neochota zraniteľných spotrebiteľov zapojiť sa do súťaže

## **.....aktivita projektu**

**AKTIVITA 1:** Zvyšovanie úrovne ochrany a informovanosti spotrebiteľov organizáciou 12 workshopov v Prešovskom a Košickom kraji, tematicky zameraných na nový zákon o ochrane spotrebiteľa, práva spotrebiteľov na energetickom trhu a lepšiu orientáciu v digitálnom prostredí. V programe využijeme najmodernejšie poznatky metodik vzdelávania dospelých i naše bohaté dlhoročné skúsenosti s organizáciou tréningov, školení a seminárov pre rôzne komunity. Tieto dva kraje sme vybrali ako jedni z ekonomicky najmenej rozvinutých regiónov v rámci Slovenska i Európskej únie.

**AKTIVITA 2:** Paralelne, v spolupráci s účastníkmi workshopov a iných partnerov, zorganizujeme celoslovenskú súťaž pre študentov stredných škôl. Dvojčlenné družstvá budú súťažiť o cestu do Bruselu prípravou krátkeho videa na vybranú tému. Pred súťažou pripravíme štatút, ktorým sa bude riadiť. Tému ešte zvolíme, ale môžu to byť napríklad nové povinnosti influencerov, greenwashing alebo výhody obnoviteľných zdrojov energie. Tri dvojice pocestujú do Bruselu na návštevu Európskeho parlamentu a Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

**AKTIVITA 3:** Séria 10 video tipov zverejnených na YouTube a zdieľaných v rámci online kampane a tri spotrebiteľské manuály distribuované na workshopoch, v kontaktných centrách S.O.S. a na iných podujatiach.

## **MERATEĽNÉ UKAZOVATELE PRE ROK 2024**

**Pre rok 2024 sme si na stanovené obdobie júl-december 2024 určili nasledujúce ciele:**

**CIEL' 1:** Usporiadať min 12 workshopov pre denné centrá seniorov, organizácie ľudí so zdravotným znevýhodnením a študentov v Prešovskom a Košickom kraji, online alebo prezenčná forma, na každom podujatí min 20 účastníkov

**CIEL' 2:** Súťaž vo výrobe videí – študenti, seniori i zdravotne hendikepovaní budú súťažiť o výlet do Bruselu.

**CIEL' 3:** Tri spotrebiteľské manuály (napr. marketing influencerov, greenwashing a nový postup vytknutia vady tovaru, ale môže sa zmeniť), vytlačené min v náklade 500 ks/jeden manuál, preložený aj do Brailovho písma a audio formátu

**CIEL' 4:** Video kampaň na zvýšenie spotrebiteľskej gramotnosti – 10 krátkych video tipov napr. ako čítať faktúry, vybrať správnu distribučnú tarifu, ako odmietnuť telemarketing, ako vytknúť vadu, odstúpiť od zmluvy, rozpoznať podvodný e-shop, odmietnuť greenwashing leteckej spoločnosti a pod.)

## **.....čas realizácie projektu od - do**

- ✓ od 1.7.2024 do 31.12.2024

## .....miesto realizácie projektu

- ✓ Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Námestie sv. Egídia 95, 05801 Poprad
- ✓ Slovensko

## .....spôsob realizácie projektu

**AKTIVITA 1:** V spolupráci s partnermi z iných projektov pripravíme sériu 12 workshopov pre zraniteľných spotrebiteľov z radov seniorov, organizácií zdravotne znevýhodnených občanov a študentov, ktoré budú zamerané na tri oblasti - nový zákon o ochrane spotrebiteľa, energetické práva a digitálne práva, kde im ukážeme na čo si dať pozor, vysvetlíme zmeny, nové pojmy, aj technológie. Spolu takto zorganizujeme 12 workshopov v Prešovskom a Košickom. (september-november 2023)

**AKTIVITA 2:** Paralelne s Aktivitou 1 spustíme na stredných školách i v online prostredí kampaň s výzvou pre študentov zapojiť sa do súťaže o výlet do Bruselu. Pripravíme štatút a harmonogram súťaže. Naplánujeme a spustíme kampaň. Podľa počtu prihlásených videí všetky alebo výber najlepších zverejníme online, aby za ne bolo možné hlasovať. Dve víťazné dvojice s učiteľom pôjdu letecky do Bruselu s ubytovaním na dve noci. Súťaž aj jej výsledky bude propagovaná v médiách i na internete. (september-november 2023)

**AKTIVITA 3:** Naplánujeme a pripravíme video kampaň na zvýšenie spotrebiteľskej gramotnosti - 10 krátkych video tipov bude zverejnených na Youtube a promovných prostredníctvom sponzorovanej online kampane. Zároveň pripravíme a vytlačíme tri spotrebiteľské manuály, ktoré budú distribuované na workshopoch, v poradniach a na iných našich podujatiach. Ich elektronické verzie budú prístupné na našom webe. (september-december 2023)

## **ČO PRINÁŠA PROJEKT Zraniteľný spotrebiteľ na trhu s energiami a v digitálnom prostredí**

- ✓ v troch spotrebiteľských manuáloch nájdú čitatelia komplexné aktuálne a užitočné informácie, ktoré ich zorientujú v problematike ochrany ich práv v rámci nového zákona o ochrane spotrebiteľov (platí od 1.7.2024), na trhu s energiami a v zmluvných vzťahoch, zoznámia ich s novými pojmami a technológiami a udržateľnou spotrebou energií
- ✓ pomôže presadzovať a uplatňovať spotrebiteľské práva, právo na odškodnenie, právo na ochranu osobných údajov, právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami a zavádzajúcimi informáciami, a to aj v kontexte ochrany kolektívnych záujmov spotrebiteľov
- ✓ kontinuálne, nenásilne zvykovou skúsenosťou pomôže budovať tradíciu efektívnejšej výroby, spotreby a využívania energií v domácnosti, a prostredníctvom vzdelávania spotrebiteľov propagovať problematiku znižovania produkcie škodlivých emisií a udržateľnej spotreby energie, ktoré sú prioritami politík Európskej únie
- ✓ môže pozitívne stimulovať konkurenciu medzi dodávateľmi energií
- ✓ pomôže zvýšiť kvalitu komunikácie medzi spotrebiteľmi a dodávateľmi energií

- ✓ dosiahneme vďaka nemu vyššiu informovanosť širokej skupiny spotrebiteľov a odborníkov o ich právach, povinnostiach aj spôsoboch obrany
- ✓ prinesie intenzívnejšie a flexibilnejšie prepojenie spotrebiteľskej politiky s potrebami praxe
- ✓ podporí uvedomelé správanie spotrebiteľov v online prostredí