



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2020

1. Základné údaje o projekte

Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2020

- **Región:** Slovenská republika
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.01.2020 do 31.12.2020
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 72/2020-2060-3030

2. Realizácia aktivít projektu

V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme tieto kontaktné miesta:

1) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Poprad

- **adresa:** Nám. sv. Egídia 23/53, Poprad
- hlavná kontaktná osoba: Helena Mezenská
- ďalšie kontaktné osoby: Tomáš Caban, Eva Bitarovská
- telefónne číslo: 0908 327 464
- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - **utorok od 13,00 do 18,00**
 - **streda od 10,00 do 15,00**
 - kancelária slúži pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín v čase od 9:00 – 18:00 hod.

2) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom

- **adresa:** ul. J. Hašku 18, Nové Mesto nad Váhom, 915 01
 - Hlavná kontaktná osoba: Andrea Mišurová
 - Ďalšie kontaktné osoby: Martina Mišurová
 - telefónne číslo: 0914 210 459
 - e-mail: misurova@mediatornm.sk
 - Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - **utorok od 13,00 do 17,00**

- streda od 08,00 do 11,00
- štvrtok od 08,00 do 11,00
- kontaktná osoba je k dispozícii v uvedenej kancelárii každý deň od 8:00 do 16:00 hod. (okrem obeda a časov potrebných na vybavenie úkonov na úradoch, pošte a pod.)

3) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Košice

- **adresa:** 040 01 Košice, Kuzmányho 29
- Hlavná kontaktná osoba: Peter Rybár
- Ďalšie kontaktné osoby: Darina Kmecová
- telefónne číslo: Orange: + 421 908 652 685, 0907 699 235
- e-mail: advokat@gmail.com
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - utorok od 09,00 do 11,00 hod.
 - streda od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,30
 - štvrtok od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,30
 - kancelária je k dispozícii pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie s kontaktnou osobou aj mimo týchto stránkových hodín.

4) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Žilina

- **adresa:** Národná 20, 010 01 Žilina (priestory MKC CONSENSUS)
- Hlavná kontaktná osoba: Ing. Katarína Kocihová
- telefónne číslo: 0907 236 060
- e-mail: kocihovakatarina1@gmail.com
- Ďalšie kontaktné osoby: Mgr. Dušan Szkandera, Mgr. Monika Vojtkivová
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - pondelok od 08,00 do 13,00
 - streda od 12,00 do 17,00
 - kontaktná osoba je k dispozícii v uvedenej kancelárii každý deň od 8:00 do 16:00 hod. (okrem obeda a časov potrebných na vybavenie úkonov na úradoch, pošte a pod.)

V rámci aktivity projektu pomáhame spotrebiteľom riešiť ich podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa. Ako združenie máme skúsenosti s rôznymi oblasťami reklamácií tovaru, služieb i stavebných prác, analyzovali sme množstvo zmlúv, kvalitu dodávok, nesplnených lehôt, či vymáhanie neprímeraných úrokov a poplatkov,.... . Riešime „malé“ spory v hodnote pár EUR, ale nebojíme sa ani veľkých káz. V prvom rade je našou snahou všetky spory riešiť mimosúdnou dohodou za používania alternatívnych spôsobov riešenia, ale v nutných prípadoch dokážeme zastupovať spotrebiteľov aj na súdoch. Teda zabezpečujeme komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Do tejto aktivity projektu zahrňame

a) Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa

b) Pomoc pri riešení konkrétnych prípadov (spotrebiteľ a konkrétny predajca /dodávateľ) v sebe zahŕňa širokú paletu a postupnosť poskytovaných služieb v rámci projektu:

- b1) Poradenstvo/primárne usmernenie
- b2) Konzultácia
- b3) Podrobná analýza a vyhodnotenie prípadu
- b4) Zastupovanie spotrebiteľa v reklamačnom a poreklamačnom procese v kontakte s predajcom
- b5) Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (MRS)

- b6) Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)
- b7) Mediácia

ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE

Garantujeme aj prijímanie podnetov elektronicky a telefonicky s odpoveďou obratom, najneskôr do 3 pracovných dní a to na linkách:

- telefónne číslo: 0908 327 464
- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Cez web-stránku združenia www.ombudspot.sk, kde je formulár na podanie otázky
- Cez facebook: pod titulom Helena Mezenská, alebo Helena Mezenská - návrat k hodnotám

3. Riadenie a publicita projektu

Realizačný tím projektu

- Personálne zabezpečenie:
 - Manažér projektu : Mgr. Helena Mezenská – štatutárny zástupca a predsedníčka žiadateľa
 - Koordinátor projektu: Ing. Eva Bitarovská – podpredsedníčka a členka združenia
 - Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková – členka združenia
 - Administratívne služby: Ing. Eva Bitarovská – členka združenia
- Členovia projektového tímu zastrešujú prácu manažéra, koordinátora projektu a sčasti i účtovníka projektu formou dobrovoľnej práce

Publicita projektu - spôsob propagácie a marketingových aktivít za účelom toho, aby sa spotrebiteľia dozvedeli o existencii a prevádzke kontaktného miesta:

V rámci oslovovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu, OMBUDSPOT stavia na dlhoročnej tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regióne, čo sa odzrkadľuje na záujme spotrebiteľov o naše služby aj bez reklamy len na základe **osobných odporúčaní**.

Túto najefektívnejšiu propagáciu sme však v rámci úvodu projektu doplnili o:

- informácie o projekte na Web - stránke združenia www.ombudspot.sk
- využívanie názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane facebooku
- používanie vizitiek
- osobná prezentácia realizácie projektu, letáčky

4. Priebežné výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2020

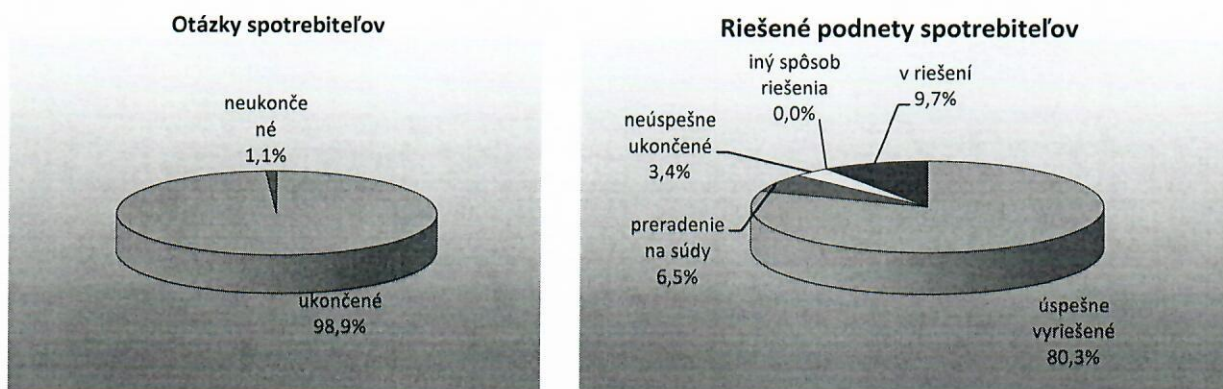
Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2020	Dosiahnuté ukazovatele k 31.07.2020	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2020	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	480	366	758	157,92%

Počet riešených otázok a podnetov spolu (<i>vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka</i>), v tom:	500	374	770	154,00%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Počet otázok = informačných kontaktov (<i>otázky spotrebiteľov - žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami</i>), v tom: <ul style="list-style-type: none"> • Počet kladne vybavených otázok (<i>napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefo-nicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.</i>) 	250	98	277	110,80%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet kladne vybavených otázok (<i>napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefo-nicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.</i>) 	210	91	274	130,48%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Počet riešených podnetov a sporov (<i>sťažností spotrebiteľov - žiadosť o informácie, poradenstvo, ARS alebo mediácia pri riešení nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/dodávateľom v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami</i>), v tom: <ul style="list-style-type: none"> • Počet úspešne vyriešených prípadov (<i>podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa</i>) a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu • Počet prípadov preradených do súdnej agendy (<i>ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie</i>) • Počet neúspešne vyriešených prípadov (<i>ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.</i>) • Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu 	250 (100%)	276 100,0%	493 100,0%	197,20%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet úspešne vyriešených prípadov (<i>podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa</i>) a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu 	150 60,0%	192 69,57%	396 80,32%	264,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet prípadov preradených do súdnej agendy (<i>ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie</i>) 	12 4,8%	17 6,16%	32 6,49%	266,67%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet neúspešne vyriešených prípadov (<i>ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.</i>) 	8 3,2%	6 2,17%	17 3,45%	212,50%
<ul style="list-style-type: none"> • Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu 	80 32,0%	61 22,10%	48 9,74%	60,00%

Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2020:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 758 spotrebiteľov a počas realizácie projektu sme riešili 770 spotrebiteľských prípadov (*otázok a podnetov spolu*), čím sme plán splnili na 154%.
- Pri skladbe jednoznačne prevláda riešenie spotrebiteľských podnetov, keď spor riešime s ohľadom na konkrétneho predajcu: 493 (64,03%) a všeobecné otázky v počte 277 predstavujú 35,97 % zo všetkých riešených prípadov.
- Z 277 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov 274 (98,92%) a teda len 3 otázky sú momentálne v riešení

- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 493 podnetov, pričom z nich máme:
 - 396 podnetov, t.j. 80,32% bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 340 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi
 - v 51 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
 - v 5 prípadoch sme dosiahli dohodu v rámci ARS riešeného sporu
 - zatiaľ v riešení 48 podnetov, čo je menej ako desatina z celkového počtu podnetov
 - v 32 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
 - počet 13 neúspešne vyriešených podnetov (*nie k spokojnosti spotrebiteľa*)
 - a štyri podnety boli ukončené na základe rozhodnutia spotrebiteľa o nepokračovaní v spore (*zaradili sme ich medzi neúspešne vyriešené podnety*)
- Z uvedeného vyplýva vysoká úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (*viac ako 80 % z celkového počtu riešených podnetov a až 88,99%, ak nepočítame podnety v riešení*) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (*takmer 99%*)



- Viac k úspešne vyriešeným ARS podnetom:
 - uzavretie ARS-dohody v spore týkajúcom sa mobilného aparátu v hodnote cca 185 EUR, ktorý vykazoval známky softvérovej vady (*skákanie displeja, samovyťahania čísiel*), kvôli ktorej musel mobil často reštartovať. Pri oodvzdaní na reklamáciu nebol v zápise uvedený záznam o poškodení LCD displeja, kvôli ktorému bola reklamácia zamietnutá a zákazníkovi bola ponúknutá oprava v hodnote 92 EUR. Túto ponuku spotrebiteľ odmietol a argumentoval poškodením mobilu u predajcu. So sporom sa nakoniec obrátil na SOI, ktorá skonštatovala procedurálne chyby a odporúčala spotrebiteľovi využiť ARS alebo obrátiť sa na súd. Po začatí ARS konania sme písomne navrhli predajcovi vyriešiť tento spor vrátením plnej ceny mobilného aparátu s podpornou argumentáciou, čo nakoniec predajca prijal a uzavrel so spotrebiteľom dohodu.
 - Predmetom druhej ARS - dohody je spotrebiteľský spor, ktorý sa týkal nespokojnosti so zamietnutím reklamácie sedačky v cene 900 EUR. Po dvoch uznaných reklamáciách týkajúcich sa nekvalitných poťahov došlo v tretej reklamácii rovnakej vady k zamietnutiu reklamácie s odôvodnením mechanického poškodenia. Spotrebiteľka s vyjadrením spoločnosti o mechanickom poškodení spôsobenom vonkajšími vplyvmi nesúhlasila s odôvodnením, že sedačka nebola vystavená žiadnym nežiaducim a neprimeraným vonkajším vplyvom a využívala, udržiavala ju štandardným spôsobom a naďalej zotrvala v uplatnenom nároku na odstúpenie od zmluvy a vrátenie za sedačku uhradených finančných prostriedkov. Po prevzatí predmetnej dokumentácie a po doplnení potrebných

podkladov a údajov od spotrebiteľky sme predajcovi a spotrebiteľke zaslali Oznámenie o začatí ARS a obe strany sme požiadali o prevzatie návrhu, výzvy na riešenie, priložených podkladov a splnenie povinnosti súčinnej spolupráce k podaniu vyjadrenia a vysvetlenia k uvedeným skutočnostiam v návrhu. Na to nám zo strany predajcu bolo doručené vyjadrenie o akceptácii požiadavky na odstúpenie od zmluvy a akceptácii vrátenia nákupnej ceny v hotovosti hneď pri odovzdaní tovaru v predajni.

➤ Z ďalších vyriešených podnetov vyberáme:

- Spotrebiteľ si v pneuservise objednal uskladnenie a prezutie vozidla vrátane skontrolovania a nastavenia geometrie prednej a zadnej nápravy. Obsluhujúci mechanik ho počas kontroly geometrie náprav informoval, že vľavo na prednej náprave sa geometria nedá nastaviť pre odklon, nakoľko je tam nejaké poškodenie (*tlmič, silenblok, stabilizátor...*). Napriek podanej informácii spotrebiteľom o tom, že auto je servisované v značkových servisoch a je preto vylúčené, aby tam bolo nejaké neznáme poškodenie, obsluhujúci naďalej dôvodil, že geometriu nemôže riadne nastaviť a tvrdil, že prístroj mu to takto signalizuje a nevie s tým nič urobiť. Odporúčal mu, aby nápravu nechal prezrieť a odkontrolovať v servise. Dotknutý spotrebiteľ tak aj učinil a priviezol auto na skontrolovanie do autorizovaného servisu. Výsledkom kontroly bolo preukázané, že naprava je úplne v poriadku a geometriu nastavili bez akýchkoľvek problémov poukazujúc na jej rozladenie v pneuservise, za ktorý si ten dokonca vyžiadal i nemalú úhradu nákladov za neodborné meranie a nastavenie. Na základe uvedeného spotrebiteľ opierajúc sa o vyjadrenie iného servisu tvrdil, že technik pochybil nakoľko pri zadávaní údajov o aute tam udal, nesprávne údaje čo sa týka podvozku. Porovnaním vstupov a výstupov diagnostík preukázal odbornú nespôsobilosť, v dôsledku ktorej mu vychádzali chybné údaje o geometrii a preto ju i celú nesprávne nastavil. Upozornil i na skutočnosť, že pokiaľ by na takto nastavenej geometrii jazdil, poškodil by si i predné pneumatiky a vznikla by mu značná škoda. Dotknutý spotrebiteľ tiež uviedol, že je to paradox, ak špecializovaný pneuservis na geometriu s jedným z najlepších zariadení na trhu má nekompetentných ľudí, ktorí vyvolávajú zákazníkom ďalšie zbytočné náklady spojené s údržbou auta a uvádzajú ich do omylu nesprávnymi informáciami, prípadne im zapríčinia zničenie pneumatík zle nastavenou geometriou. Uplatňovanú náhradu spôsobenej škody, ktorú sa pokúšal spotrebiteľ vymôcť sám, napokon prostredníctvom nášho vstupu vymohol v ARS konaní v plnej preukázanej sume.
- Spotrebiteľ si objednal plastové okná do novostavby v cene 5 695 €. Po 5 mesiacoch zistil, že na rozmermi najväčšom okne praskla vnútorná výplň skla. Uplatnil si reklamáciu. Až vtedy obdržal informáciu a bol upozornený na následky teplotného šoku okna. Ani netušil, že mu dodávateľ dodal okno s tepelno neupravovaným sklom s vyšším rizikom prasknutia aj pre vonkajšie klimatické vplyvy. Na ten druh rizika a druh montovaného okna s možnými následkami spotrebiteľ pri podpise zmluvy nebol upozornený, dozvedel sa o takej skutočnosti až pri uplatnenej reklamacii a predostretej požiadavke na výmenu prasknutého okna. Dodávateľ to odmietal realizovať bezplatne, načo spotrebiteľ reagoval nesúhlasne. Spotrebiteľ si nebol vedomý žiadneho úmyselného poškodenia z jeho strany, a v reklamačnom konaní opakovane aj napriek zamietnutí reklamácie pre nerovnomerné prehriatie skla pri tepelnom šoku, ktoré on nijako nemohol ovplyvniť, žiadal o prehodnotenie zamietavého stanoviska. Svoju reklamáciu spojil i so žiadosťou o uskutočnenie obhliadky, či bola vykonaná správna montáž daného okna, keďže i o nej pre

protirečivé vyjadrenia zástupcu dodávateľa mal dôvodné pochybnosti. Ani vykonaná obhliadka nezmenila pôvodné stanovisko spoločnosti a tá žiadala plnú úhradu za materiál a práce pri požadovanej výmene nového skla. Novostavba pre danú skutočnosť nemohla byť ani užívaná, lebo obývanie miestnosti s prasknutým oknom bolo pre malé deti nebezpečné. Napokon našim vstupom do ARS konania sa pomerne komplikované preukazovanie vzniku vady, riešenie veci a vznesenej zodpovednosti za škodu, aj pre značné komunikačné a vzťahové rozpory medzi oboma účastníkmi skončilo zdarne, uzavretím dohody, v ktorej si obe strany rozdelili vyvolané náklady na výmenu skla. Vec bola vyriešená do Vianoc a novostavba sa tak stala obývateľnou.

- o Spotrebiteľke v pokročilom dôchodkovom veku 83-84 rokov, navyše sluchovo indisponovanej /čo preukázala i lekárska správa/, boli ponúkané výživové doplnky s masážnym olejčekom zadarmo. Súhlas k doručeniu balíčka s výživovými doplnkami a masážnym olejčekom vydala potom ako počula, že jej ho spoločnosť chce venovať zadarmo, myslela si a bola dojatá, aké má šťastie na dobrých ľuďoch. Vôbec netušila, že niečo z jeho obsahu je spoplatnené a navyše si faktúru ako uvádza s prísl. sumou cca 24 € prilepenú k obalu balíka ani vôbec nevšimla. O nej sa pravdepodobne dozvedela z niektorej prevzatých nedoporučených výziev mimo vedomia jej dcéry, ktorá viacmenej mala príjem pošty na starosti, hlavne doporučenej a záväznej. Dcéra však doporučene nedoručovaným výzvam z predmetnej spoločnosti, s vedomím, že ide o nejaké reklamné výzvy pozornosť nevenovala. Vyhodila ich. Netušila, že sa jej mama k niečomu v zmluve na diaľku zaviazala. Spotrebiteľka obsah balíčka v predmetnej cene užívala, ale ako uvádzam vo vedomí toho, že jej to prišlo zadarmo. Nerozumela tomu, prečo a čo firma od nej i cez sprostredkovateľskú spoločnosť následne vymáha. Vzhľadom na toto nedorozumenie sme navrhli danú vec riešiť kompromisne, tak aby to bolo korektné a zároveň poučné pre všetky zúčastnené strany. Dotknutá spotrebiteľka bola ochotná, aj napriek zisteniam o právnych možnostiach svojej obrany, keď spätne pociťovala, že bola jej zdravotná indispozícia spoločnosťou a príslušným zástupcom predaja zneužitá predsa len svoj záväzok vyrovnáť, ale nie vo vyššej ako pôvodne uvedenej sume, ktorú ako si pamätala v jednej z nedoporučených výziev a tá bola stanovená vo výške cca 24 €. Vymáhaný záväzok vo výške 62,98 € už cez vymáhačskú spoločnosť nepovažovala za oprávnený. V záujme ukončenia tohto nedorozumenia a citlivej veci napokon predajca aj vymáhačska spoločnosť uzavreli konanie a napokon po zvážení všetkých okolností a zdôvodnenia si viac nevymáhali žiadne finančné vyrovnanie. Tak ako sme stranu spotrebiteľky poučili o opatrnom a bdelom vydaní súhlasu k ponukám cez telefón, žiadali sme o sprostredkovanie odkazu administrátorom predaja, aby boli vnímavejší a predvídavejší s kým skutočne zmluvu na diaľku uzatvárajú, aby sme sa do budúcnosti vyhli podobným zbytočným komplikáciám a problémom

5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2020“ bola nášmu združeniu z celkovo schválenej dotácie 30 000.- EUR:

- dňa 12.05.2020 poskytnutá prvá zálohová platba vo výške 15 000.- EUR.

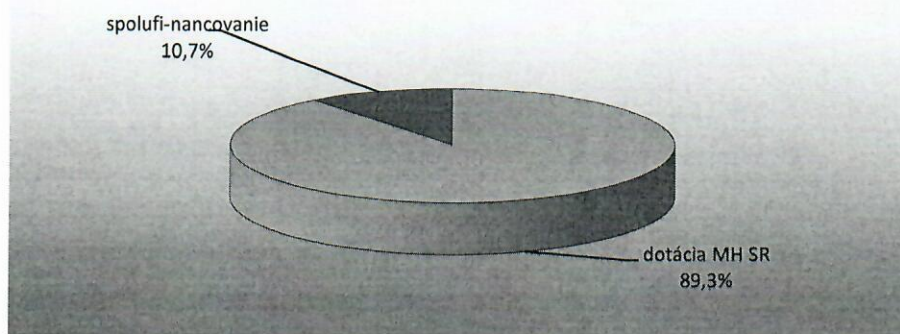
- Dňa 16.09.2020 poskytnutá druhá zálohová platba vo výške 15 000.- EUR.

Dňa 19.11.2020 boli schválené presuny v rámci rozpočtu, pričom sa jednalo o presun 1080 EUR z režijných nákladov do hlavnej činnosti a ostatné presuny boli v rámci režijných nákladov.

Prehľad o čerpaní dotácie k 31.12.2020:

Rozpočtová položka	Plánovaná suma v EUR	Upravená suma v EUR	Vyčerpaná suma v EUR	podiel v %	Spolufinancovanie v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	18 200	19 280,00	19 280,00	64,28%	1 208,00
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	2 160	2 101,98	2 101,98	7,01%	0,00
Nájom a energie - kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom	1 200	1 200,00	1 200,00	4,00%	0,00
Nájom a energie - kontaktné miesto Košice	1 200	1 200,00	1 200,00	4,00%	0,00
Telekomunikácie a internet	240	174,90	174,90	0,58%	0,00
Prevádzka webového sídla	150	101,50	101,50	0,34%	0,00
Cestovné náklady	250	0,00	0,00	0,00%	0,00
Materiálové náklady	2 000	1 691,62	1 691,62	5,64%	0,00
Ekonomické služby	1 800	1 800,00	1 800,00	6,00%	1 332,00
Administratívne služby	1 800	1 800,00	1 800,00	6,00%	1 062,00
Iné: Publicita projektu, poštovné a poplatky	1 000	650,00	645,00	2,15%	0,00
SPOLU:	30 000	30 000,00	29 995,00	100,00%	3 602,00
Zálohová platba spolu (v eurách)	xxx	xxx	30 000,00	xxx	xxx
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	xxx	xxx	5,00	xxx	xxx

Financovanie projektu



6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2020“ poskytujeme od začiatku kalendárneho roka, keď sme uzavreli s kontaktnými osobami zmluvy podmienené schválením podpory našej činnosti.

Projekt „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2020“
Vecné vyhodnotenie k 31.12.2020

V apríli, po podpise zmluvy o poskytnutí príspevku na činnosť nášho združenia, sme zazmluvnili kontaktné miesta pre spotrebiteľov v Poprade, Košiciach, Žiline a Novom Meste nad Váhom a uzavreli sme zmluvy o využívaní priestorov v rámci projektu platné do konca roka 2020.

V priebehu projektu sme priebežne poskytovali služby spotrebiteľom v rámci celej SR, pričom sme pre poradenstvo využívali štyri prevádzkované kontaktné miesta ako aj moderné informačno – komunikačné technológie umožňujúce kontaktným osobám poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľom z celého Slovenska na diaľku, čo veľmi uľahčilo našu prácu v období pandémie.

V rámci realizácie projektu sme riešili 770 spotrebiteľských prípadov, v tom bolo 277 všeobecne položených otázok a 493 spotrebiteľských podnetov, v ktorých riešení sme dosiahli viac ako 80 %-tnú úspešnosť. V 32 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu. Nie všetko sme dokázali uzavrieť k spokojnosti spotrebiteľov - 13-krát nedošlo k dohode a štyri podnety boli ukončené na základe rozhodnutia spotrebiteľa o nepokračovaní v spore. K 31.12.2020 máme v riešení ešte 3 otázky a 48 podnetov na riešenie.

Vyššie uvedené dosiahnuté výsledky svedčia o naplnení plánovaných výsledkov, čím sme naplnili stanovené kvantitatívne i kvalitatívne ciele celého projektu. Dosiahnuté výsledky preukazujú tiež vysokú úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov.

V Poprade dňa 07.01.2021



OMBUDSPOT®, združenie na ochranu práv spotrebiteľov
Mgr. Helena Mezenská - predsedníčka