



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2019

1. Základné údaje o projekte

Ombudspot poskytuje poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2019

- **Región:** Slovenská republika
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.01.2018 do 31.12.2019
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 75/2019-2060-3030

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**

- o 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:
 - o stránkové hodiny (garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby):
 - utorok od 09,00 do 11,00
 - 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
 - o kancelária je k dispozícii pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie s kontaktnou osobou aj mimo týchto stránkových hodín.

V sledovanom období prebehli pracovníkmi MH SR kontroly na mieste, konkrétne dňa 30.07.2019 v kontaktnom mieste v Košiciach, dňa 31.07.2019 v Poprade a dňa 20.08.2019 v Novom Meste nad Váhom, dňa 09.09.2019 a 11.12.2019 v kontaktnom mieste v Košiciach, dňa 13.11.2019 v Novom Meste nad Váhom a dňa 15.10.2019 v Poprade. Vo všetkých troch prípadoch kontrolóri skonštatovali dodržiavanie stránkových hodín pre spotrebiteľov, prítomnosť kontaktných osôb a tiež ich prehľad o riešených otázkach a podnetoch a prejavili spokojnosť s evidenciou ich činnosti.

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 káuz. 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 zahŕňame

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 žiadateľa
 - Koordinátor projektu: Ing. Eva Bitarovská – člen združenia
 - Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková – člen združenia
 - Administratívne služby: Ing. Eva Bitarovská – člen 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 spotrebitelia 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:

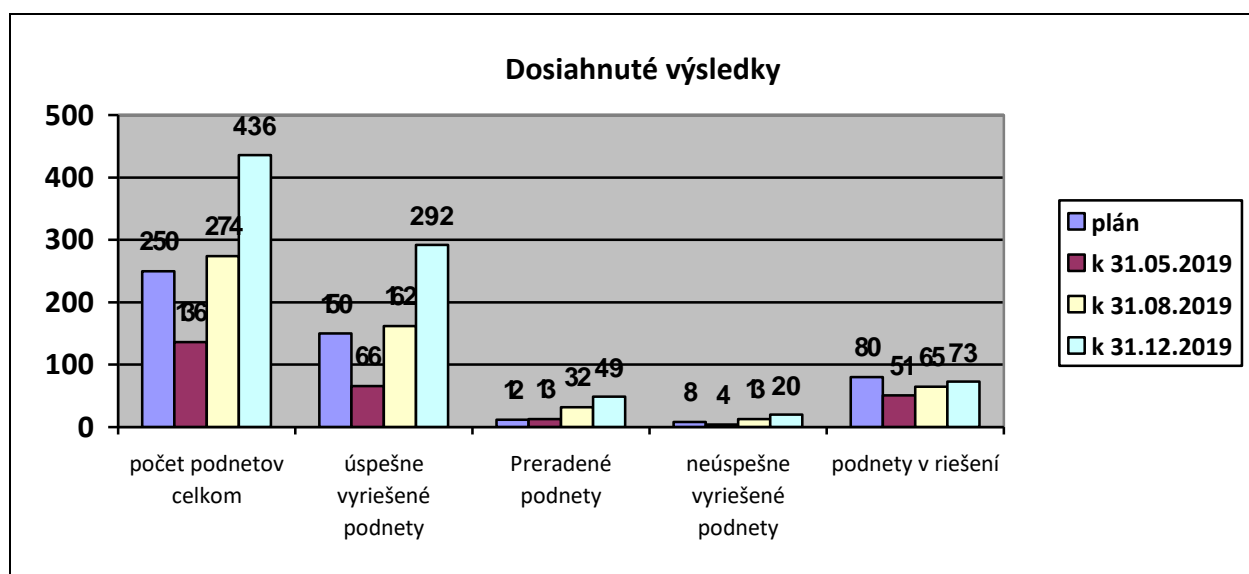
- informácie o projekte na Web - stránke združenia www.ombudspot.sk
- využívanie názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane facebooku
- používanie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

4. Dosiiahnuté výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2019

Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2019	Dosiiahnuté ukazovatele k 31.05.2019	Dosiiahnuté ukazovatele k 31.08.2019	Dosiiahnuté ukazovatele k 31.12.2019	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	420	208	412	669	159,28%
Počet riešených otázok a podnetov spolu, v tom:	450	210	415	675	150,00%
▪ Počet otázok = informačných, v tom:	250	74	141	239	95,60%
• Počet kladne vybavených otázok (napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefonicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.)	140	69 93,24%	135 95,74%	234 97,91%	167,14%

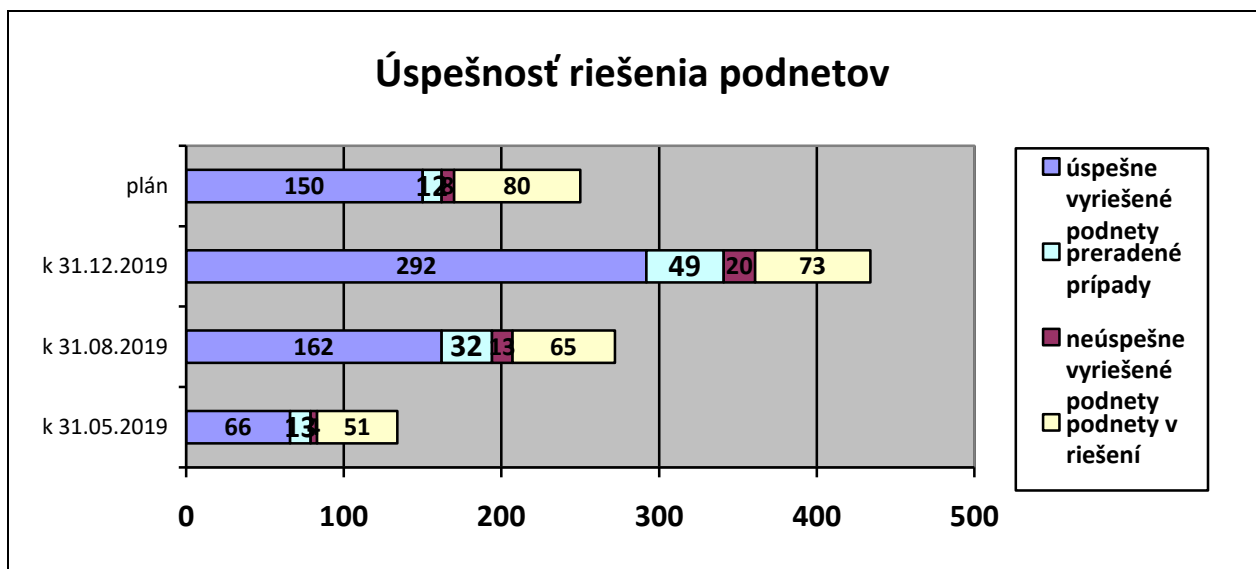
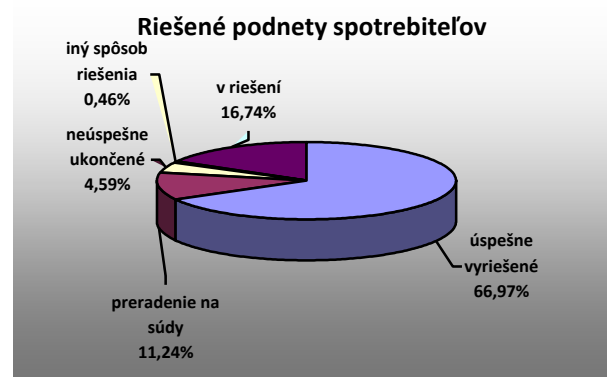
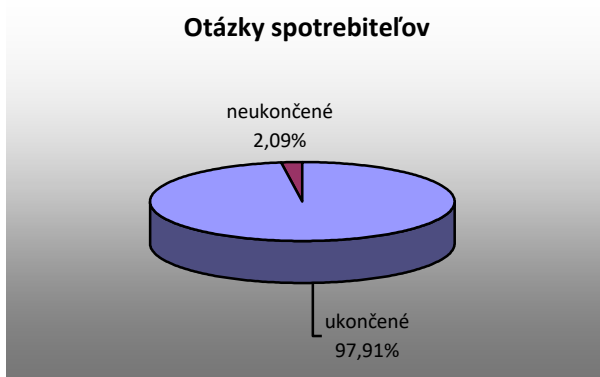
<ul style="list-style-type: none"> Počet riešených podnetov a sporov (poradenstvo, ARS alebo mediácia pri riešení nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/dodávateľom), v tom: 	250 (100%)	136 100,0%	274 100,0%	436 100,0%	174,40%
<ul style="list-style-type: none"> Počet úspešne vyriešených prípadov a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu 	150 60,0%	66 48,53%	162 59,12%	292 66,97%	194,67%
<ul style="list-style-type: none"> Počet prípadov preradených do súdnej agendy a odporúčaných na riešenie inou inštitúciou 	12 4,8%	13 9,56%	32 11,68%	49 11,24%	408,33%
<ul style="list-style-type: none"> Počet neúspešne vyriešených prípadov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.) 	8 3,2%	4 2,94%	13 4,74%	20 4,59%	250,00%
<ul style="list-style-type: none"> Iný spôsob riešenia sporu 	Nebol plánovaný údaj	2 1,47%	2 0,73%	2 0,46%	X
<ul style="list-style-type: none"> Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu 	80 32,0%	51 37,5%	65 23,72%	73 16,74%	91,25%



Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2019:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 669 spotrebiteľov a doteraz sme riešili 675 spotrebiteľských prípadov (otázok a podnetov spolu), čím sme plán splnili na 150,00 %.
- Z 239 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov už 234 (97,91%) a teda len 5 otázok je momentálne v riešení
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V doterajšom období realizácie projektu sme riešili 436 podnetov, pričom z nich máme:

- 292 podnetov, t.j. viac ako 66,97% bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 249 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi
 - v 43 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
- Navyše sme jeden podnet vyriešili mediáciou k spokojnosti spotrebiteľa, teda je to tiež úspešne ukončený spor, ale inou formou,
- zatiaľ v riešení 73 podnetov, čo je približne šestina z celkového počtu podnetov, z toho 3 podnety sú riešené formou ARS
- v 49 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol odporúčaný na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
- počet 20 neúspešne vyriešených podnetov (*nie k spokojnosti spotrebiteľa*) predstavuje len 4,6% z celkového počtu riešených podnetov a pozostáva z:
 - v 9 prípadoch dohoda nebola dosiahnutá
 - 11-krát ukončenie bez výsledku z dôvodu na strane spotrebiteľa



➤ Z vyriešených podnetov vyberáme:

- spotrebiteľka ešte na začiatku decembra 2019 dohodla aktualizáciu a zmenu dodávky wifi internetovej služby na neobmedzené využívanie dát, spolu s rozšírenou ponukou televíznych programov. Ústne dané garancie o zachovaní mesačnej paušálnej platby, o zabezpečenej dodávke potrebných technických zariadení ešte pred Vianocami sa

nenaplnili, čo bolo dôvodom pre podanie reklamácie spotrebiteľkou. Operátor faktúroval aj zriaďovacie poplatky za pripojenie a sprevádzkovanie objednaných služieb, o ktorých spotrebiteľ pred uzatvorením zmluvy nebol informovaný. Poskytovateľ nebol naklonený spracovaniu dobropisov za účelom zníženia vyfaktúrovanej sumy za prakticky načas neaktívované pripojenie. Spotrebiteľka však trvala na znížení sumy, prípadne na odstúpení do zmluvy. Napokon poskytovateľ v našom sprievode uznal oprávnenosť reklamácie a v plnej miere ju uznal a vybavil k spokojnosti zákazníčky.

- 85 ročný spotrebiteľ nás požiadal o pomoc pri zabezpečení poistného plnenia poisťovateľským subjektom vinníka. Ako zraniteľného spotrebiteľa ho predtým oslovená poisťovňa uviedla do omylu a spísala poistnú udalosť na neznáme a nesprávne EČV uvedené v Oznámení škodovej udalosti nekorešpondujúce s EČV vozila, ktoré škodu skutočne spôsobilo. Poškodený spotrebiteľ si nárok na náhradu škody uplatnil v nesprávnej a v nepríslušnej poisťovni, nebol správne usmernený na podanie nároku. V neprehľadnej a zmätenej, navyše i pre neho z titulu veku komplikovanej situácii a vedenej korešpondencii si nevedel sám poradiť. Naša pomoc sa osvedčila a dotknutému pánovi bola vyplatená uplatnená suma. Uvedomil si, že sám by tento uspokojivý výsledok nedosiahol.
- Spotrebiteľka si zakúpila značkovú vysokohorskú obuv, na ktorej sa do mesiaca prejavili vady na podrážke. Predajca klasicky formou odborného posúdenia reklamáciu zamietol s poukazom na nesprávne využívanie obuvi a subjektívne zavinenie odretia a drolenia mäkkej výplne podrážky, ošúchaním o tvrdý povrch. Po odkonzultovaní obsahu a predpokladov výsledku alternatívneho posudku sme napokon predajcu presvedčili o prehodnotení vybavenia reklamácie v prospech zákazníčky – vrátením uhradenej sumy za obuv, bez toho, aby sme daný posudok zabezpečovali a aby sa tak navýšili náklady konania na strane predajcu.

5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2019“ bola nášmu združeniu z celkovo schválenej dotácie 20 000.- EUR poskytnutá:

- prvá zálohová platba vo výške 7 000.- EUR dňa 29.04.2019
- druhá zálohová platba vo výške 6 500.- EUR dňa 10.07.2019
- tretia zálohová platba vo výške 6 500.- EUR dňa 25.09.2019

Prehľad o čerpaní dotácie k 31.12.2019:

Rozpočtová položka	suma v EUR	suma v %
Odmeny – hlavná činnosť	13 110,00	65,55%
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	1 279,92	6,40%
Nájom a energie - kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom	630,00	3,15%
Nájom a energie - kontaktné miesto Košice	630,00	3,15%
Telekomunikácie a internet	174,90	0,87%
Prevádzka webového sídla	49,36	0,25%

Cestovné náklady	0,00	0,00%
Materiálové náklady	1 205,00	6,03%
Ekonomické služby	1 350,00	6,75%
Administratívne služby	1 350,00	6,75%
Iné: Publicita projektu, poštovné a poplatky	219,77	1,10%
SPOLU:	19 998,85	100,00%
Zálohová platba spolu (v eurách)	20 000,00	
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	1,05	

Vzhľadom na výšku nedočerpanej dotácie máme finančné vzťahy s MH SR vyrovnané, nakoľko v zmluve s MH SR, v čl. IV sa uvádza:

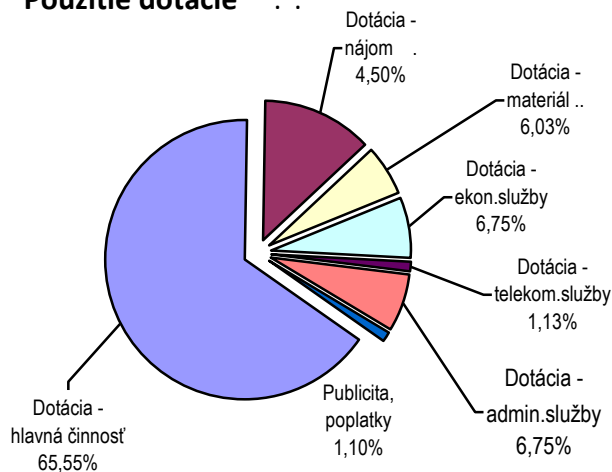
„Štátnu dotáciu možno použiť len do konca kalendárneho roka 2019 a nevyčerpané finančné prostriedky je prijímateľ povinný vrátiť na depozitný účet poskytovateľa číslo SK83 8180 0000 0070 0006 1593, vedený v Štátnej pokladnici Bratislava, do 10. januára 2020. Súčasne s vratkou na depozitný účet je potrebné poskytovateľovi zaslať originál avíza o platbe, ktorý slúži ako účtovný doklad pre odbor financovania ministerstva. Nevyčerpané prostriedky sa nevracajú, ak ich suma nepresiahne za všetky druhy dotácií od poskytovateľa sumu 5,00 eur.

1B) Spolufinancovanie projektu plánované vo výške 1500,- EUR

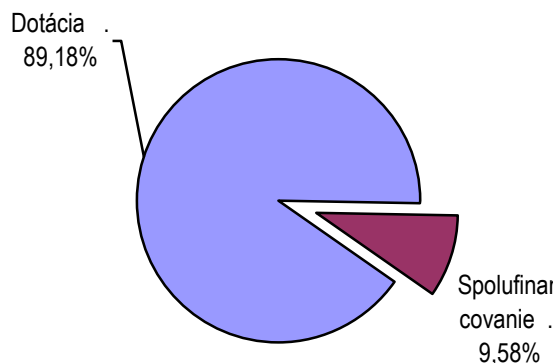
1B) Spolufinancovanie projektu skutočné vo výške 2 118,- EUR

- náklady spojené s riadením projektu (*napr. náklady na projektového manažéra a koordinátora projektu*) a ďalšími činnosťami, ktoré nie sú zahrnuté do nákladov pokrytých zo štátnej dotácie, resp. sú nad tento rámec
- nefinančným vkladom združenia je dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie

Použitie dotácie



Financovanie projektu



6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „**Ombudspot poskytuje poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2019**“ poskytujeme od začiatku kalendárneho roka, kedy sme uzavreli s kontaktnými osobami zmluvy podmienené schválením podpory našej činnosti. V apríli, po podpise zmluvy o poskytnutí príspevku na činnosť nášho združenia, sme sprevádzkovali kontaktné miesta pre spotrebiteľov v Košiciach a Novom Meste nad Váhom a uzavreli sme zmluvy o využívaní priestorov v rámci projektu platné do konca roka 2019.

Keďže sme využili možnosť realizovať hlavnú činnosť – teda pomoc spotrebiteľom – od januára 2019 dosiahli sme už 31.08.2019 výsledky, ktoré v niektorých prípadoch naplnili stanovené ciele a v ostatných boli predpokladom naplnenia stanovených kvantitatívnych i kvalitatívnych cieľov celého projektu.

V poslednom sledovanom období roka 2019 sme priebežne poskytovali služby spotrebiteľom v rámci celej SR, pričom sme na kontakt so spotrebiteľmi využívali tri prevádzkované kontaktné miesta ako aj moderné informačno – komunikačné technológie umožňujúce kontaktným osobám poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľom na diaľku.

V rámci projektu sme v roku 2019 riešili 675 spotrebiteľských prípadov (239 otázok a 436 spotrebiteľských podnetov), pričom v jednom prípade došlo k dohode mediáciou a v súčasnosti riešime 3 podnety formou altrerantívneho riešenia sporov (ARS).

O úspešnosti našich poradcov svedčí fakt, že:

- už k 31.12.2019 máme v riešení len 5 otázok a úspešne ukočené až 2/3 podnetov.
- v rámci projektu sme museli riešiť naozaj zložité spory, kde sa strany sporu nedokázali dohodnúť, a preto až 49 podnetov bolo preradených do súdnej agendy, resp. na inú relevantnú inštitúciu
- len každý 20-ty podnet bol ukončený v neprospech spotrebiteľa, pričom viac ako polovicu z tohto počtu tvoria spory ukončené z dôvodu na strane spotrebiteľa.

Na základe vyššie uvedeného môžeme skonštatovať, že projekt „**Ombudspot poskytuje poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2019**“ bol úspešne zrealizovaný a boli dosiahnuté všetky plánované kvantitatívne i kvalitatívne ukazovatele. Teda realizácia projektu bola prospešná spotrebiteľom, ktorí sa doň zapojili.

V Poprade dňa 09.01.2020

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