



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2018

1. Základné údaje o projekte

Posilnime súdnu vymožitelnosť a ochranu spotrebiteľov v praxi !

- **Región:** Celé územie SR
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.04.2018 do 31.12.2018
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 87/2018-2060-3030

2. Realizácia aktivít projektu

- **Dostupnosť projektu:**

Pre osobný styk so spotrebiteľmi ako **hlavné kontaktné miesto** slúži kancelária žiadateľa OMBUDSPOT, ZNOPS:

- **adresa:** Nám. sv. Egídia 23/53, Poprad
- telefónne číslo: 0908 327 464
- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk

Spotrebiteľia na riešenie svojho spotrebiteľského podnetu využívajú aj **tieto podružné kontaktné miesta:**

1. OMBUDSPOT – kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom

- **adresa:** Mnešická 1, Nové Mesto nad Váhom
- telefónne číslo: 0915 119 841
- e-mail: novemesto@ombudspot.sk, a.ondrova@mail.t-com.sk

2. kontaktným miestom pre osobné stretnutia a prevzatie agendy je aj kancelária JUDr. Petra Rybára v Košiciach.

- **Adresa kancelárie:** Košiciach, 040 01 Košice, Kuzmányho 29
- Orange: + 421 908 652 685
- T-mobile: + 421 949 172 440
- e-mail: rybar.advokat@gmail.com

Dostupnosť projektu pre spotrebiteľa:

- formy prvotného kontaktu: osobne, telefonicky, poštou, mailom

- **Aktivity projektu:**

Aktivita A) Predsúdna a súdna agenda

Predmetom hlavnej aktivity projektu je zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi, s cieľom zefektívniť vymožitelnosť práv spotrebiteľov aj súdnou cestou.

A1) Predsúdna agenda

Jedná sa o nové podnety, ktoré budú „preradené“ do súdnej agendy z mimosúdneho riešenia, pretože nedošlo k dohode sporných strán mimosúdnou cestou a spotrebiteľ sa rozhodol domáhať svojich práv v súdnom konaní.

Pod pojem predsúdna agenda zahrňame:

- prvotnú právnu analýzu riešeného spotrebiteľského sporu zrealizovanú právnikom
- dožiadanie chýbajúcich dokladov
- návrh postupu a určenie stratégie
- spracovanie predžalobnej výzvy a servis s tým spojený (*finalizácia, tlač, zaslanie*)
- komunikácia so sporiacimi sa stranami v rámci reakcie na predžalobnú výzvu
- zastupovanie spotrebiteľa

A2) Súdna agenda

Pod pojem súdna agenda zahrňame:

- spracovanie žaloby
- rozhodnutie o príslušnosti súdu
- podanie žaloby v súlade so stanoveným postupom
- príprava podkladov vyžiadaných súdom a zabezpečenie ich včasného doručenia
- komunikácia so súdom na základe splnomocnenia
- zastupovanie spotrebiteľa v súdnom konaní
- servis podnetov v súdnom konaní podľa aktuálnych potrieb, nahliadanie do spisov, správa zápisníc zo súdnych pojednávaní, uloženie a archivácia podkladov

Aktivita B) Praktické využitie súdnej agendy pre ochranu spotrebiteľov

Druhá časť projektu nadväzuje na vyššie uvedené aktivity, ale neostáva len pri riešení konkrétnych sporov, ale jej zámerom je vytvorenie nových nástrojov, ktoré pomôžu pri riešení spotrebiteľských sporov nielen súdnou cestou, ale i mimosúdne.

B1) „zbierka aktuálne využiteľných judikátov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa“ a zásadných rozhodnutí verejnoprávných orgánov pre rýchlu orientáciu a praktické vyjednávacie využitie, k najčastejšie využívaným spotrebiteľským inštitútom. Pre prax je potrebné mať prehľad o možnostiach rýchleho a automatického zapracovania výstupov súdneho procesu (*judikátov*) do mimosúdnej i súdnej argumentácie.

Následne takto získané dokumenty sprístupňujeme na našej web-stránke pre potreby širokospektrálneho záberu záujemcov zo spotrebiteľských radov.

B2) Vzorové dokumenty - šablóny na jednotlivé podania v mimosúdnom a súdnom programe

V rámci aktivity B2 spracujeme min. 20 vzorových dokumentov, ktoré budú slúžiť ako pomôcky pre spotrebiteľov. Tieto budú určené na najčastejšie sa opakujúce prípady v postupe riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré spotrebiteľia po jednoduchom doplnení a upresnení údajov o sebe, predajcovi a spore budú môcť použiť na konkrétne právne úkony.

Opäť je tu potreba prepracovania našej web stránky, v rámci ktorej bude zriadená samostatná časť na sprístupnenie vzorových dokumentov, v ktorej sa budú môcť jednoducho zorientovať podľa situácie, do ktorej sa dostali pri riešení svojich spotrebiteľských sporov. Aj táto časť stránky bude dostupná pre záujemcov zdarma po zaregistrovaní sa kvôli evidencii návštevnosti stránky.

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. Priebežné výsledky projektu

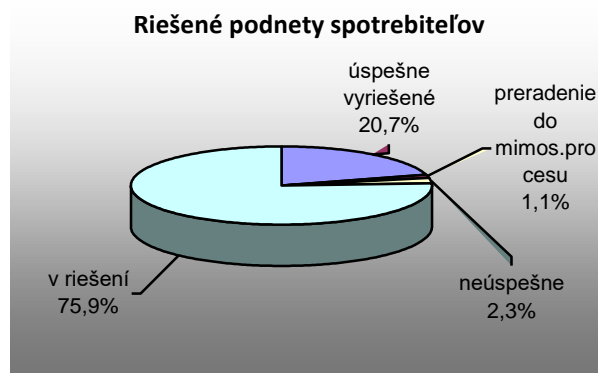
Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2018

Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.05.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.08.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2018	Plnenie ukazovateľov v %
Celkový počet sporov riešených v projekte, v tom:	80	22	47	86	105,00%
▪ počet sporov riešených v súdnej agende	60	18	41	80	107,50%
• v tom počet sporov z minulého roka:	39	4	4	14	35,90%
• počet sporov riešených v predsúdnej agende:	20	4	6	6	30,00%
Počet úkonov:	110	18	52	125	113,64%
Úspešnosť riešených sporov:	---	---	---	---	---
• Počet úspešne ukončených sporov (podnety ukončené v prospech spotrebiteľa v prospech spotrebiteľa)	25	4	9	18	72,00%
• Počet neúspešne vyriešených prípadov (ukončenie sporov v neprospech)	7	1	1	2	28,57%
• Počet sporov v riešení ku koncu sledovaného obdobia (počet podnetov, ktorých riešenie sa posúva do nasledujúceho kalendárneho obdobia)	48	17	37	66	137,50%

Počet zozbieraných použiteľných judikátov určených na ďalšiu multiplikáciu a použitie:	70	15	38	74	105,71%
Počet sporov, v rámci riešenia ktorých bol použitý judikát:	60	18	41	84	140,00%
Počet spracovaných a zverejnených vzorových dokumentov (<i>predformulovaných a typových návrhov najčastejšie používaných v súdnej a mimosúdnej agende</i>):	20	12	15	21	105,00%
Počet spotrebiteľov, ktorí prejavili záujem o judikáty a vzorové dokumenty:	50	0	12	71	142,00%

Vysvetlenie k uvedeným ukazovateľom:

- Ukazovateľ počet sporov riešených v súdnej agende:
 - V uvedenom ukazovateli počet sporov riešených v súdnej agende: 86 podnetov sú uvedené iba tie, v ktorých sme od začiatku projektu urobili nejaký úkon – teda bola tam vykázaná konkrétna činnosť právnika
 - V uvedenom ukazovateli je 14 podnetov, ktoré prešli z minulého roka a boli k 31.12.2017 v riešení,
 - Z 39 sporov pokračujúcich z minulého roka, je teda v ukazovateli zahrnutý počet 14 a zvyšných 25 rozpracovaných sporov k 31.12.2018 je stále v riešení (*resp. v odvolacom konaní*) no nebol zahrnutý do žiadneho ukazovateľa v tabuľke vyššie.
 - Tento postup je v súlade s predloženou databázou podnetov, v ktorej sú uvádzané len tie podnety, ktoré boli reálne riešené (*boli urobené rôzne úkony smerujúce k ich vyriešeniu*) v roku 2018
 - Ukazovatele veľmi ovplyvnil počet rozpracovaných podnetov – 66 - číslo, ktoré nevieme vlastnými silami korigovať a ktoré hovorí o dĺžke riešenia sporov na súdoch



- Ukazovateľ „Počet spotrebiteľov, ktorí prejavili záujem o judikáty a vzorové dokumenty“: k 31.12.2018 vieme preukázať 69-troch registrovaných záujemcov (*mimo skúšobné registrácie*), pretože zverejnené dokumenty do 31.5.2018 dostupné spotrebiteľom voľne a až v mesiaci júl sme spustili ostrú verziu registrácie záujemcov, ktorá je síce povinná, ale je zdarma (*teda slúži výlučne na preukázanie záujmu o tieto materiály*).
 - Počet registrovaných – 71
 - Počet platných registrácií – 69
 - z toho na judikáty aj vzory - 43
 - z toho iba na vzory – 13
 - z toho iba na judikáty – 13

- Dve neplatné registrácie pozostávajú z dvoch registrácií bez priradenia záujmu o judikáty alebo vzorové dokumenty.
- Ukazovateľ „Počet zozbieraných použiteľných judikátov určených na ďalšiu multiplikáciu a použitie“: k 31.12.2018 vieme preukázať 74 zverejnených judikátov, z toho 70 je rozanalyzovaných so spracovaným abstraktom pre rýchlu orientáciu a použitie /výber podstatných postulátov, tvrdení a výrokov žaloby, obhajoby a záverov súdov/
- Na stránke sú zverejnené aj vzorové spotrebiteľské manuály v počte 21kusov

5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Posilnime súdnu vymožitelnosť a ochranu spotrebiteľov v praxi!“ boli nášmu združeniu poskytnuté z celkovo schválenej dotácie 15 000.- EUR tieto zálohové platby:

- prvá zálohová platba dňa 17.04.2018 vo výške 7 500.- EUR
- druhá zálohová platba dňa 29.06.2018 vo výške 4 000.- EUR
- tretia zálohová platba dňa 12.10.2018 vo výške 3 500.- EUR

Prehľad o čerpaní dotácie k 31.12.2018:

Rozpočtová položka	suma v EUR	suma v %
Odmeny - hlavná činnosť	10 000,00	66,67%
Nájom	964,92	6,43%
Elektronická zbierka judikátov a vzorových dokumentov	400,00	2,67%
Telekomunikácie a internet	95,00	0,63%
Cestovné náklady	0,00	0,00%
Materiálové náklady	570,00	3,80%
Prepracovanie databázy podnetov	300,00	2,00%
Ekonomické a administratívne služby	2 670,00	17,80%
SPOLU:	14 999,92	100,00%
Zálohová platba spolu (v eurách)	15 000,00	
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	0,08	

K 31.12.2018 bolo teda z celkovo schválenej dotácie vyčerpaných 100%.

Spolufinancovanie projektu vo výške 1 913,25 EUR (plán bol 1 800,00 EUR)

- Predstavuje 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 združeniu je dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie, čím zabezpečíme úspešnú realizáciu projektu a dosiahnutie stanovených cieľov v určenom čase. Hodnotu tejto práce sme stanovili na 6.- EUR/hod.

6. Zhrnutie

Projekt „**Posilnime súdnu vymožitelnosť a ochranu spotrebiteľov v praxi!**“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmlúv s tromi kontaktnými osobami a dohodou o forme zapojenia sa do projektu členov riadiaceho projektového tímu.

V priebehu realizácie projektu naše združenie v spolupráci s advokátmi poskytlo pomoc pri riešení 86 podnetov v súdnej a predsúdnej agende, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie. Z nich 20 sporov bolo ukončených s pomerom 18 v prospech spotrebiteľov a len dva v ich neprospech.

V druhej časti projektu sme začali so zverejňovaním vzorových dokumentov (*doteraz 21 vzorov z plánovaných 20*) a vhodných judikátov so spotrebiteľskou problematikou (*už 74 zaujímavých rozhodnutí súdov*) a zabezpečili aj systém bezplatnej registrácie záujemcov o dané materiály. O dané materiály prejavilo ku koncu roka záujem 69 osôb z odbornej i laickej verejnosti.

Dosiahnuté výsledky popísané vyššie hovoria jednoznačne o naplnení stanovených kvantitatívnych i kvalitatívnych cieľov celého projektu a jeho význame pre spotrebiteľov.

V Poprade dňa 24.01.2019

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