



## Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2018

### 1. Základné údaje o projekte

# Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Košickom a Prešovskom kraji

- **Región:** Prešovský a Košický kraj
- 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: 86/2018-2060-3030

### 2. Realizácia aktivít projektu

- **Aktivity projektu:**

- a) **Poradenstvo a kontaktná osoba**

V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme jedno kontaktné miesto pre Prešovský a Košický kraj, ktoré je umiestnené na kontaktnej adrese:

Kontaktné miesto: **Nám. Sv. Egídia 23/53 v Poprade**

Otvorené:

utorok	10 <sup>00</sup> – 14 <sup>00</sup>
streda	13 <sup>00</sup> – 17 <sup>00</sup>
štvrtok	10 <sup>00</sup> – 14 <sup>00</sup>
piatok	10 <sup>00</sup> – 13 <sup>00</sup>

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou. Kontakt:

- **Mgr. Helena Mezenská**, tel. 0908 327 464, mail: [info@ombudspot.sk](mailto:info@ombudspot.sk)
- **Ing. Eva Bitarovská**, tel.: 0905 733 812, mail: [info@ombudspot.sk](mailto:info@ombudspot.sk)
- **JUDr. Tomáš Caban**, tel.: 0905 561 757, mail: [info@ombudspot.sk](mailto:info@ombudspot.sk)

#### Dostupnosť kontaktnej osoby:

- osobne na uvedenej adrese a príp. na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu
- telefonicky
- mailom
- poštou na adrese kontaktného miesta

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 zabezpečíme 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](mailto:info@ombudspot.sk), [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk)
- Cez web-stránku združenia [www.ombudspot.sk](http://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. Tatiana 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 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**. Aj v danom regióne staviame na dlhoročnej práci kontaktnej osoby Mgr. Mezenskej, ktorá sa venuje riešeniu sporov ako mediátor a pomoci spotrebiteľom už viac ako 14 rokov, takže je už v regióne vyhľadávaná pre jej dosahované výsledky a ochotu, ústretovosť.

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

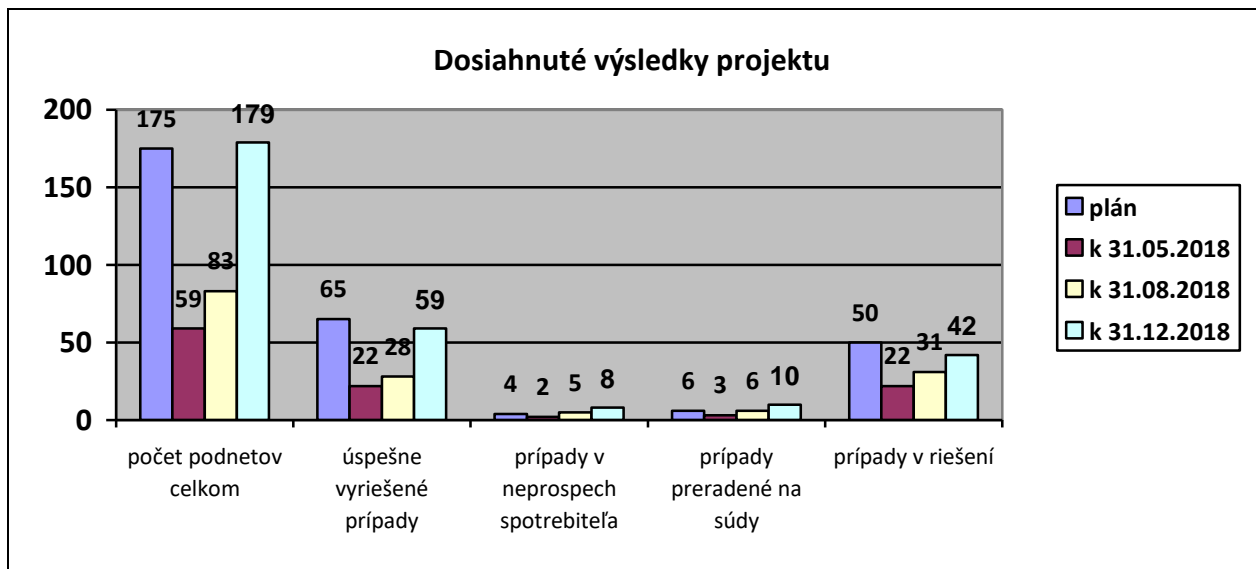
- informácie o projekte na Web - stránke združenia [www.ombudspot.sk](http://www.ombudspot.sk)
- využívanie názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane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

#### 4. Priebežné výsledky projektu

##### Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2018

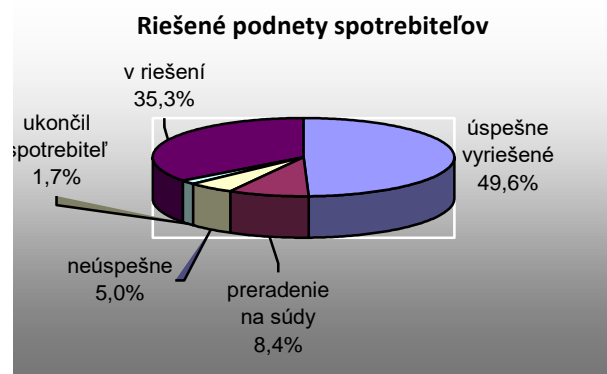
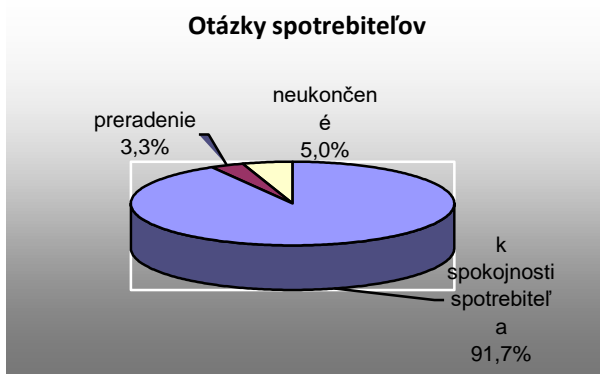
Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.05.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.08.2018	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2018	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	160	57	81	176	110,00%
Celkový počet riešených podnetov (vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka), v tom:	175	59	83	179	102,29%
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Počet <b>Informačných kontaktov</b> (otázky spotrebiteľov - žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami)</li> </ul>	50	10	13	60	120,00%
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Počet riešených <b>prípado</b>v (sťažností spotrebiteľov - žiadosť o informácie, poradenstvo, ARS alebo mediácia <u>pri riešení nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/ dodávateľom</u> v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami), v tom:</li> </ul>	125 71,4%	49 83,05%	70 84,34%	119 66,48%	95,20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet úspešne vyriešených <b>prípado</b>v (podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa) a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu</li> </ul>	65 52,0%	22 37,29%	28 40,00%	59 49,58	90,77%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet prípadov preradených do súdnej agendy (ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie)</li> </ul>	6 4,8%	3 5,08%	6 8,57%	10 8,40%	166,67%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet neúspešne vyriešených <b>prípado</b>v (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.)</li> </ul>	4 3,2%	2 3,39%	5 7,14%	8 6,72%	200,00%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet sporov v riešení ku koncu sledovaného obdobia (počet podnetov, ktorých riešenie sa posúva do nasledujúceho kalendárneho obdobia)</li> </ul>	50 40%	22 37,29%	31 44,29%	42 35,30%	84,00%

## Grafické znázornenie dosiahnutých výsledkov



### Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2018:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 176 spotrebiteľov a doteraz sme riešili 179 spotrebiteľských podnetov, čím smer plán splnili v plnej miere. V celkovom počte bolo:
  - 60 otázok, z ktorých 3 sú ešte v riešení a dve boli presmerované (SOI, CCP)
  - 119 konkrétnych prípadov, ktoré boli riešené s ohľadom na konkrétneho predajcu/poskytovateľa služieb a prác.
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 119 podnetov, pričom z nich máme:
  - zatiaľ v riešení 42 podnetov, čo je 35,3 % z celkového počtu podnetov
  - v 10 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súd
  - počet 8 neúspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
    - v 2 prípade je spor vyriešený v neprospech spotrebiteľa
    - v 4 prípadoch nebolo pokračované v riešení sporu so združením zo strany spotrebiteľa (*odsun na políciu, SOI a 2\*nezáujem pokračovať*)



## 5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Košickom a Prešovskom kraji“ boli nášmu združeniu poskytnuté z celkovo schválenej dotácie 6 250.- EUR tieto zálohové platby:

- prvá zálohová platba dňa 17.4.2018 vo výške 2 500.- EUR
- druhá zálohová platba dňa 29.6.2018 vo výške 2 000.- EUR
- tretia zálohová platba dňa 12.10.2018 vo výške 1 750.- EUR

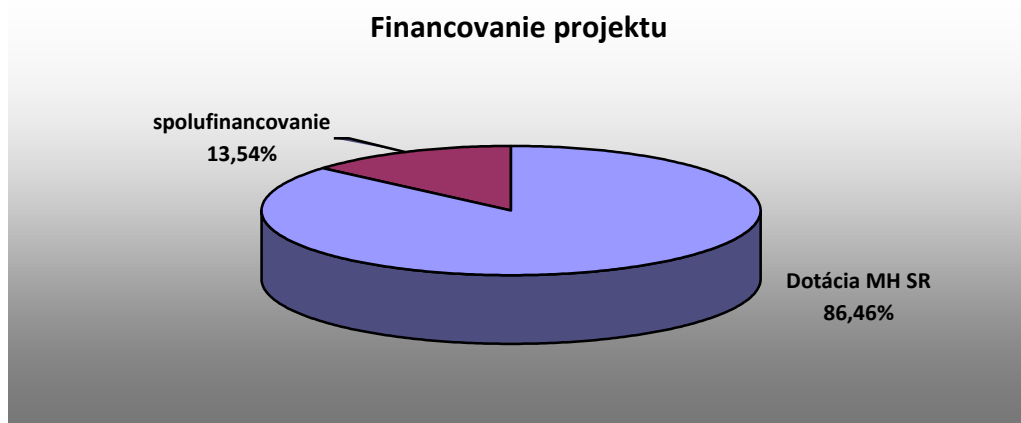
Prehľad o čerpaní dotácie k 31.12.2018:

Rozpočtová položka	suma v EUR	suma v %
Odmeny – hlavná činnosť	4 300,00	68,80%
Nájom	315,00	5,04%
Telekomunikácie a internet, web-sídlo (doména)	25,00	0,40%
Cestovné náklady	0,00	0,00%
Materiálové náklady	410,00	6,56%
Ekonomické a administratívne služby (vrátane publicity projektu)	1 200,00	19,20%
<b>SPOLU:</b>	<b>6 250,00</b>	<b>100,00%</b>
Zálohová platba spolu (v eurách)	6 250,00	
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	0,00	

K 31.12.2018 bolo teda z celkovo schválenej dotácie vyčerpaných 100,00%.

**Spolufinancovanie projektu** vo výške 979,04 EUR (plán bol 750,00 EUR) obsahuje:

- 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



## 6. Zhrnutie

Projekt „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Košickom a Prešovskom kraji“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmlúv s tromi kontaktnými osobami a dohodou o forme zapojenia sa do projektu členmi riadiaceho projektového tímu. Ďalej sme sprevádzkovali kontaktné miesto pre spotrebiteľov.

V priebehu realizácie projektu naše združenie v spolupráci s kontaktnými osobami formou priameho i on-line poradenstva poskytlo pomoc 176 spotrebiteľom pri riešení 179 podnetov, pričom sa jednalo o pomoc pri uzavretí spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie. Dosiahnutá úspešnosť riešenia:

- každý druhý podnet bol ukončený k spokojnosti spotrebiteľa, teda konkrétne 59 zo 119 podnetov
- a to v situácii, keď viac ako tretina podnetov je ku koncu roka v riešení (35,3%)
- v 10-tich prípadoch sme nedokázali spor vyriešiť vlastnými silami mimosúdne a boli postúpené do súdnej agendy, čo svedčí o stúpajúcej náročnosti riešených sporov
- len 8 podnetov nebolo ukončených v prospech spotrebiteľov, pričom v dvoch podnetoch riešenie bolo zastavené na pokyn spotrebiteľov, jeden podnet bol posunutý na SOI a v jednom prípade sme odporúčali centrum právnej pomoci.

Uvedené výsledky jednoznačne poukazujú na kvalitu služieb ponúkaných OMBUDSPOT-om Poprad.

V rámci finančného riadenia projektu bola poskytnutá dotácia využitá v plnej miere, pričom priemerne bolo na riešenie jedného podnetu použitých 40,38 EUR, z toho 34,91 EUR z dotácie a 5,47 EUR rámci spolufinancovania. Zo záverečného zhodnotenia vyplýva, že poskytnuté prostriedky boli využité účelne a tiež hospodárne a efektívne.

Dosiahnuté výsledky dokazujú, že realizáciou projektu sme prekročili plánované ukazovatele po kvantitatívnej i kvalitatívnej stránke, čo svedčí o vysokom záujme spotrebiteľov o náš projekt.

V Poprade dňa 10.01.2019

---

OMBUDSPOT<sup>®</sup>, združenie na ochranu práv spotrebiteľov  
Mgr. Helena Mezenská - predsedníčka