



**OMBUDSPOT®**  
mimosúdne spotrebiteľské centrum

## Správa o realizácii projektu k 31.12.2011

Názov projektu:

**Spokojný spotrebiteľ'**

**=**

**úspešný predajca**

**Košický kraj**

Spracované: 14.01.2012

# Vecné hodnotenie projektu ku dňu 31.12.2011

Názov poskytovateľa dotácie: **Ministerstvo hospodárstva SR, Odbor ochrany spotrebiteľa a vnútorného trhu**

Názov projektu: „**Spokojný spotrebiteľ = úspešný predajca**“, Košický kraj

## A. Údaje identifikujúce realizátora projektu a kontaktné miesto v kraji

Identifikácia realizátora projektu:

1. Názov žiadateľa: **OMBUDSPOT<sup>®</sup>, združenie na ochranu práv spotrebiteľov**
2. Právna forma: občianske združenie
3. IČO: 37872117
4. Číslo a dátum registrácie na Ministerstve vnútra SR:  
VVS/1-900/90-19404, registrované dňa 04.02.2002
5. Sídlo (adresa)  
sídlo: Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad, Mgr. Helena Mezenská  
kontaktné centrum: Nám. Sv. Egídia 23/53, 058 01 Poprad  
Telefón: 0908 327 464  
e-mail: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk), [hmezenska@azet.sk](mailto:hmezenska@azet.sk)

Kontaktné miesto v kraji:

- adresa: Inžinierska 1, 040 01 Košice
- meno, priezvisko: **Ing. Jaroslav Lašut**
- telefónne číslo: 0949 707 843, 055/3040029
- e-mail: [kosice@ombudspot.sk](mailto:kosice@ombudspot.sk), [mediator@netkosice.sk](mailto:mediator@netkosice.sk),

## B. Ciele projektu

### ➤ Stanovené ciele projektu:

- posilniť a skvalitniť systém mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v SR formou poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- napĺňanie rastúceho záujmu spotrebiteľskej verejnosti o služby inštitucionalizovaného spotrebiteľského centra, o:
  - informácie týkajúce sa ochrany práv spotrebiteľa a ich presadzovania v praxi
  - riešenie spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou
  - zastupovanie v reklamačných procesoch,
  - o priamu vymožitelnosť práv spotrebiteľov v praxi,
  - o aktuálne informácie z oblasti ochrany práv spotrebiteľov
- posilnenie a rozšírenie služieb spotrebiteľom
- zintenzívnenie, skvalitnenie a rozšírenie kontaktu s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou v národnom rámci,
- využitie siete mimosúdnych spotrebiteľských centier OMBUDSPOT, ktoré boli podporené MH SR v roku 2010 vďaka ich zameraniu na využívanie nových inovatívnych a alternatívnych metód a postupov, produkujúcich a poskytujúcich kvalitatívne lepšie služby v oblasti ochrany spotrebiteľa.

### ➤ Naplnenie stanovených cieľov projektu k 31.12.2011:

- V rámci realizácie projektu v danom kraji sme poskytovali a zabezpečovali:
  - informácie týkajúce sa ochrany práv spotrebiteľa a ich presadzovania v praxi
  - riešenie spotrebiteľských sporov formou poradenstva a mimosúdnou cestou
  - zastupovanie v reklamačných procesoch,
  - priamu vymožitelnosť práv spotrebiteľov v praxi,
  - aktuálne informácie z oblasti ochrany práv spotrebiteľov

- V krátkosti môžeme konštatovať, že všetky aktivity zrealizované v rámci projektu do 31.12.2011 smerovali a naplnili stanovené ciele projektu:
  - posilnenie a skvalitnenie systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v SR formou poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
  - posilnenie a rozšírenie služieb spotrebiteľom
  - zintenzívnenie, skvalitnenie a rozšírenie kontaktu s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou v národnom rámci,
  - využitie siete mimosúdnych spotrebiteľských centier OMBUDSPOT, ktoré boli podporené MH SR v roku 2010 vďaka ich zameraniu na využívanie nových inovatívnych a alternatívnych metód a postupov, produkujúcich a poskytujúcich kvalitatívne lepšie služby v oblasti ochrany spotrebiteľa.
- O stupni naplnenia stanovených cieľov svedčí popis aktivít a stupeň naplnenia ukazovateľov v ďalších častiach záverečnej správy

## C. Aktivity projektu

### Priestorové a technické zabezpečenie realizácie aktivít projektu:

Na zabezpečenie realizácie aktivít projektu sme v súlade so schváleným projektom, ktorý tvorí prílohu zmluvy, využívali tieto priestory:

#### A) PRIESTORY KONTAKTNÉHO MIESTA: Inžinierska č.1, 04011 Košice

- Nachádzajú sa na prízemí obytného domu a sú ľahko dostupné peši i MHD, hneď vedľa je parkovisko. V blízkosti je základná škola, špeciálna škola, niekoľko väčších i menších firiem.
- Kancelária je rozdelená na pracovnú časť pre mediátora, v ktorej je pracovný stôl a počítačom a materiály a potom na časť určenú pre poradenstvo a mediácie (stôl, stoličky).



- Kontaktné miesto je po technickej stránke vybavené týmito zariadeniami:
  - výpočtová technika: osobný počítač s pripojením na internet, tlačiareň,
  - telekomunikačné zariadenia (pevná linka a mobil)
- Zmluva s kontaktnou osobou uzavretá v dňoch 4.a 5.9.2011

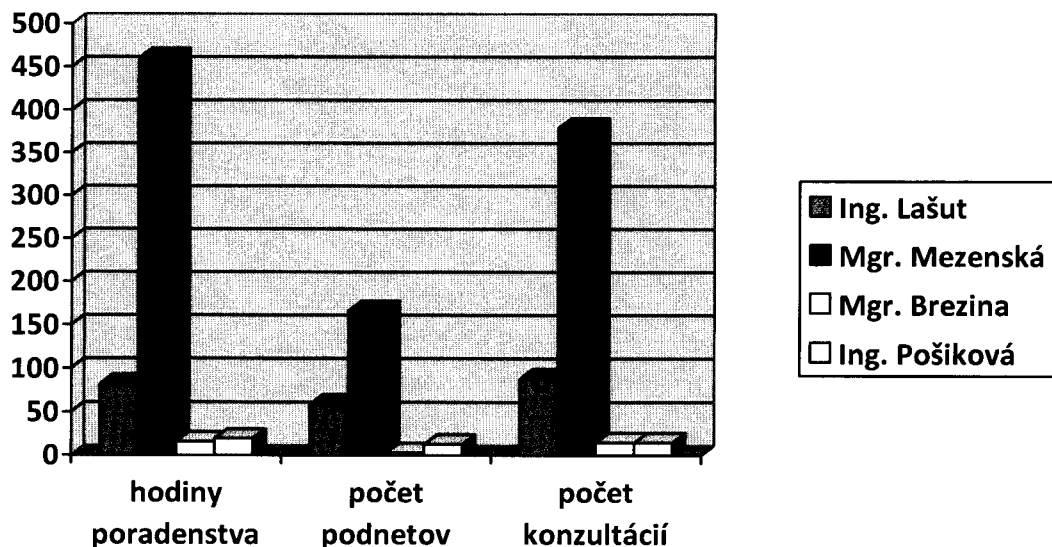
#### B) PRIESTORY KMEŇOVÉHO CENTRA: Nám. Sv. Egídia 23/53, 058 01 Poprad

- V prípade potreby sú k dispozícii aj priestory združenia v Poprade – kancelárske priestory s príslušenstvom o celkovej ploche 111 m<sup>2</sup> sa nachádzajú v na veľmi frekventovanom mieste a sú dobre dostupné spotrebiteľskej verejnosti. Priestory sú zabezpečené na základe zmluvy o nájme nebytových priestorov uzavretej na dobu realizácie projektu.
- Na účely poradenstva, mediácie a administratívne práce máme k dispozícii tieto časti:
  - kanceláriu ombudsmanky
  - kanceláriu poradcov – multifunkčný priestor, v ktorom sú dve stále pracoviská pre poradcov a riadiaci personál projektu a časťou slúžiacou na poradenstvo, ktorá v krátkom čase môže byť upravená na seminárne účely pre 10 osôb
  - knižnica, študovňa - odborná literatúra, zákony, publikácie a spotrebiteľské manuály vydané OMBUDSPOT-om, prípadové štúdie
  - technickú časť – priestor s technickým vybavením, ktoré je dostupné za účelom kopírovania i skartovania materiálov
  - oddychovú zónu – na oddych a občerstvenie

- hygienickú časť
- technické zázemie pre poradcov – priestory sú nadštandardne vybavené výpočtovou a kancelárskou technikou: dva PC s príslušenstvom, 3 notebooky, PC sieť, tlačiareň, dataprojektor, kopírka, skartovacie a laminovacie zariadenie, telefón, internet,...
- Využívanie týchto priestorov mimo schváleného kraja priamo na realizáciu aktivít projektu umožňoval fakt, že viac ako 60% poskytnutého poradenstva bolo „na diaľku“ formou telefonického rozhovoru alebo mailovou korešpondenciou. Táto forma bola aj v schválenom projekte špecifikovaná ako **on-line poradenstvo**, ktoré umožňuje pomáhať spotrebiteľom čo najrýchlejšie a tiež rozširuje územie pôsobnosti daného poradcu so šetrením nákladov na dopravu a s tým spojenej straty času.

### Personálne zabezpečenie prevádzky kontaktného miesta:

- **Ing. Jaroslav Lašut** v pozícii osoba prvého kontaktu / poradca / mediátor
  - adresa trvalého bydliska: Inžinierska 18, 040 01 Košice
  - telefónne číslo: 0949 707 843, 055/3040029
  - e-mail: [kosice@ombudspot.sk](mailto:kosice@ombudspot.sk), [mediator@netkosice.sk](mailto:mediator@netkosice.sk),
  - web: [www.mediator-kosice.sk](http://www.mediator-kosice.sk)
  - Dohoda o spolupráci uzavretá v dňoch 4.a 5.9.2011
- **Mgr. Helena Mezenská** v pozícii poradca / mediátor
  - adresa trvalého bydliska: Bajkalská 2338/14, 058 01 Poprad
  - telefónne číslo: 0904 969 969, 0911 327 464
  - e-mail: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk)
  - Dohoda o spolupráci uzavretá dňa 4.9.2011
- **Ing. Veronika Pošíková** v pozícii osoba prvého kontaktu / poradca / mediátor
  - adresa trvalého bydliska: Kukorelliho 1495/2, Humenné
  - telefónne číslo: 0904356582
  - e-mail: [prevepo@centrum.sk](mailto:prevepo@centrum.sk)
  - Dohoda o spolupráci uzavretá dňa 7.10.2011
- **Mgr. Jaroslav Brezina** v pozícii osoba prvého kontaktu / poradca
  - adresa trvalého bydliska: Bulharská 23, Žilina
  - telefónne číslo: 0908 566 522, 041/5166195
  - e-mail: [mediator@spor.sk](mailto:mediator@spor.sk), [www.spor.sk](http://www.spor.sk)
  - regionálny partner spotrebiteľského združenia,
  - Dohoda o spolupráci uzavretá v dňoch 7.11.2011



## Realizácia aktivít projektu:

### A) Pomoc spotrebiteľom

#### A1) Poradenstvo a osoba prvého kontaktu

V rámci realizácie projektu bolo poskytované poradenstvo zahŕňame identifikáciu podnetu a poskytnutie relevantných informácií kontaktnou osobou / poradcom jednej zmluvnej strane (*bud' spotrebiteľovi alebo predajcovi/poskytovateľovi služieb*) formou osobného stretnutia, telefonicky, mailom alebo poštou, ktoré sa týkajú:

- priebehu reklamačného konania v súlade s platnou legislatívou
- práv spotrebiteľa
- povinností predajcu
  - pred predajom – označenie výrobku, doba trvanlivosti, záručná doba, cena, návody na použitie, údržbu
  - počas jeho uzatvárania – uzavretie zmluvy, platobné podmienky
  - a popredajné aktivity (*napr. reklamačný poriadok, záručné opravy, záručný a pozáručný servis*)
- odborných posudkov – ich korektného výkladu v súlade s určením ďalšieho postupu v konaní
- informácií o inštitúciách zapojených do systému ochrany spotrebiteľa v SR (*činnosť, pôsobnosť, kompetencie, kontakty*)
- možností riešenia spotrebiteľských sporov *lurčenie zodpovedajúcej analógie ďalšieho postupu pre riešenie podnetu*:
  - spor vyriešený osobou prvého kontaktu;
  - spor odporúčaný na postúpenie na mediáciu, konkrétne mená mediátorov, ktorí budú riešiť spor mediáciou
  - spor odporúčaný na súdne konanie;
- ostatné

#### ON-LINE PORADENSTVO

- Reagujúc na požiadavky spotrebiteľov a možnosti dostupnej IKT techniky sme sa rozhodli pre rozšírenie a propagáciu novej služby združenia – **on-line poradenstva**

#### A2) Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

V rámci pomoci spotrebiteľom pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov sme poskytovali pomoc formou zastupovania v reklamačnom konaní alebo formou negociácie,... pričom do riešenia sporu boli aktívne zapojene obidve sporné strany.

#### A3) Mediácie spotrebiteľských sporov

V sledovanom období realizácie projektu nebol ani jeden podnet postúpený na riešenie mediátorovi.

## B) Publicita a riadenie projektu

### B1) Publicita projektu:

V rámci osloovania 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 však v rámci projektu sme doplnili o:

- Web - stránka združenia
  - stránku [www.ombudspot.sk](http://www.ombudspot.sk) rozšírime o časť určenú pre projekt
  - budeme aktualizovať priebežne
- využívanie jednotného názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov
- do kontaktného miesta boli poštou doručené spotrebiteľské manuály a odborné príručky OMBUDSPOT-u, ktoré si kontaktné osoby v príslušnom kraji môžu označiť samolepkami

s kontaktnými údajmi na príslušné kontaktné miesto a osobu (tieto boli tiež vyrobené v rámci publicity projektu)

- **odborné články v tlači a odborných časopisoch a médiách zabezpečené kmeňovým centrom:**
  - 02.10.2011 - Markíza Lampáreň - webstránky - predbežné opatrenie na dočasnú právnu ochranu spotrebiteľov a platobný rozkaz
  - 18.10.2011 - STV 2 -Občan za dverami - legislatívne a systémové návrhy, úskalia vymožitelnosti spotrebiteľského práva pri oprávnených reklamáciách obuvi
  - 31.10. 2011 - Hospodárske noviny - Slovákom sa vyhrážajú exekúciou za hokejový šampionát -celý článok - odkaz na nižšie uvedený link od redaktorky Jamrichovej <http://hnonline.sk/firmyafinancie/c1-53443940-slovakom-sa-vyhrazaju-exekuciou-za-hokejovy-sampionat>
  - Denník Sme - Spotrebiteľské úvery a finančný spotrebiteľ
  - 14. 12. 2011 - TASR: SÚDY: Nepovedali, či za návštevu stránky www.ms2010.sk treba platiť  
Čítajte viac: <http://kauza.antonak.eu/sudy-nepovedali-ci-za-navstevu-stranky-www-ms2010-sk-treba-platit/#ixzz1jZ0hFiOh>
  - 20.12.2011 - **TA SR a TA3:** Okresný súd v Poprade rozhodol v kauze 60-eurových faktúr v prospech poškodených Čítajte viac: <http://www.ta3.com/clanok/6110/okresny-sud-v-poprade-rozhodol-v-kauze-60-eurovych-faktur-v-prospech-poskodenyh.html>
  - 20.12.2011 - **MARKÍZA:** TV Noviny: <http://video.markiza.sk/archiv-tv-markiza/televizne-noviny/72075>
  - 20.12.2011 - **SME.sk:** Internetoví predavači básničiek vrátia peniaze <http://pocitace.sme.sk/c/6189969/internetovi-predavaci-basniciek-vratia-peniaze.html>
  - oslovenie starostov obcí a primátorov miest (*priamo a tiež cez ZMOS*) s poskytnutím balíčka propagačných materiálov z oblasti ochrany spotrebiteľa, prezentáciou projektu a ponukou služieb pre obyvateľov danej obce, ktorú požiadame zverejniť na frekventovanom mieste v obci. Ponúkneme aj návštevu obce a možnosť osvetovej prednášky o právach spotrebiteľov pre občanov danej obce.

➤ **Prehľad o publicite projektu zabezpečenej kontaktnou osobou:**

|          |   |
|----------|---|
| 07.09.11 | Zabezpečovanie publicity v regióne – zasielanie informačných mailov starostom obcí v Košickom kraji                       |
| 09.09.11 | Workshop „7 rokov mediácie na Slovensku“ organizovaný AMS v Poprade a pracovné stretnutie s riadiacim personálom projektu |
| 12.09.11 | Budovanie kontaktných sietí – roznášanie informačných letákov Ombudspotu  |
| 13.09.11 | Zabezpečovanie publicity v regióne – zasielanie informačných mailov starostom obcí v Košickom kraji                       |
| 19.09.11 | Zabezpečovanie publicity v regióne – zasielanie informačných mailov starostom obcí v Košickom kraji                       |
| 23.09.11 | Budovanie kontaktných sietí – roznášanie informačných letákov Ombudspotu  |
| 28.09.11 | Zabezpečovanie publicity v regióne – zasielanie informačných mailov starostom obcí v Košickom kraji                       |

**B2) Riadenie projektu:**

Počas realizácie projektu boli zabezpečené tieto služby:

- Koordinácia, personálne, organizačné a materiálno-technické zabezpečenie projektových aktivít
- Príprava a uzatváranie zmluvných vzťahov týkajúcich sa projektu
- Príprava formulárov používaných v projekte na preukázanie činnosti kontaktnej osoby / poradcu a to formou platenej i dobrovoľnej práce

- Komunikácia so zástupcami MH SR – riešenie aktuálnych problémov týkajúcich sa realizácie projektu a jeho aktivít
- Finančné riadenie projektu a vedenie analytického účtovníctva projektu
- Monitoring projektu – vecné vyhodnotenie plnenia stanovených cieľov projektu
- Spracovanie priebežnej a záverečnej monitorovacej správy
- Spracovanie priebežného a záverečného vyúčtovania projektu

Na zabezpečenie tejto podpornej činnosti realizácie aktivít projektu sme využívali priestory realizátora projektu – teda združenia OMBUDSPOT, ZNOPS v Poprade na Nám. Sv. Egídia 42/97, ktoré ma združenie k dispozícii na základe nájomnej zmluvy. Ich použitie sme uvideli aj v schválenom projekte, a teda náklady na ich prevádzku sú oprávnenými výdavkami tohto projektu v alikvótnej časti ich používania pre potreby tohto konkrétneho projektu.

## D. Očakávané výstupy

### Očakávané výstupy stanovené v projekte:

#### Celkové ukazovatele aktivít A1 a A2:

- počet riešených prípadov: 260, v tom:
- celkový počet prípadov úspešne riešených osobou prvého kontaktu, resp. poradcom:
  - formou poradenstva: 200
  - formou mimosúdnej dohody: 20
- celkový počet prípadov neúspešne riešených osobou prvého kontaktu s odôvodnením, resp. s odporúčaním na iný spôsob riešenia (mediácia, súd, presmerovanie na inú inštitúciu): 30
- počet rozpracovaných prípadov: 10
- počet hodín poskytnutého poradenstva: 670 hodín
- celkové náklady na osoby prvého kontaktu a poradcov: 4 680.- EUR

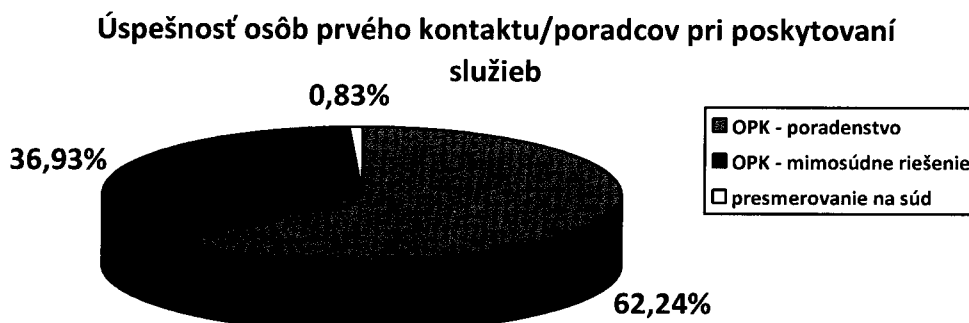
#### Celkové ukazovatele aktivity A3:

- počet prípadov posunutých na riešenie mediátorovi: 2
- celkový počet prípadov úspešne riešených mediáciou: 1
- celkový počet prípadov neúspešne riešených mediáciou s odôvodnením, resp. s odporúčaním na iný spôsob riešenia (*napr. súd*): 1
- celkové náklady na osoby mediátora: 120.- EUR

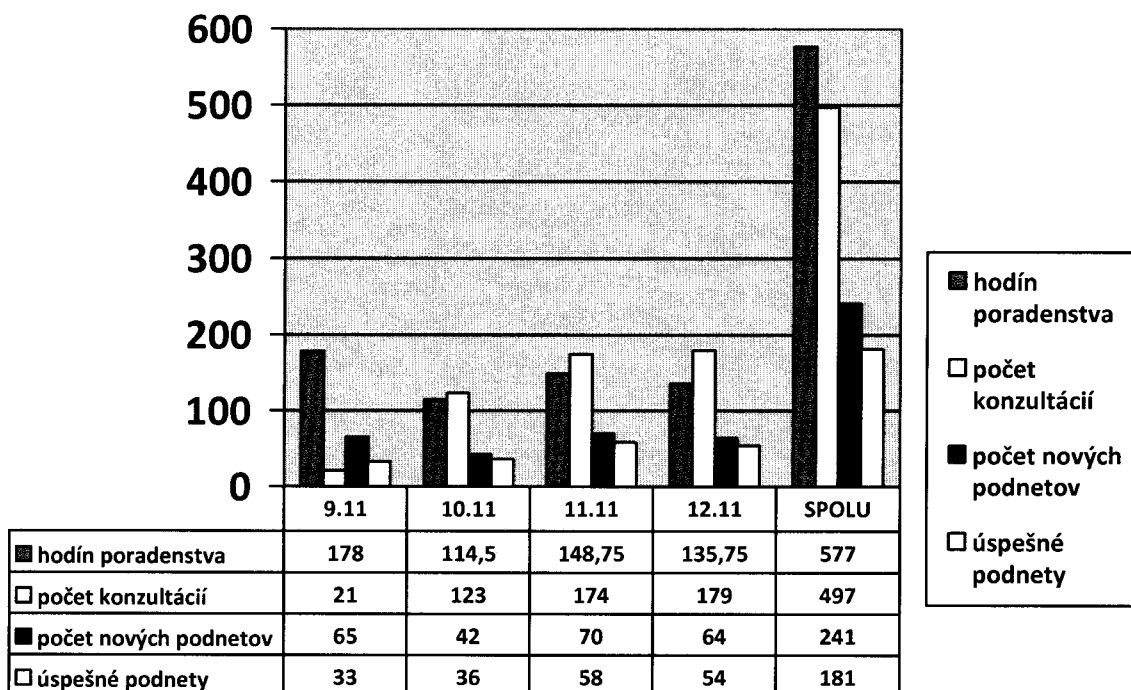
### Dosiahnuté výstupy k 31.12.2011:

#### Celkové ukazovatele aktivít A1 a A2:

- počet riešených prípadov: 241 (92,7%), v tom:
- celkový počet prípadov úspešne riešených osobou prvého kontaktu, resp. poradcom: 239, pričom kvalifikovaný odhad o forme je:
  - formou poradenstva: 150
  - formou mimosúdnej dohody: 89



- celkový počet prípadov neúspešne riešených osobou prvého kontaktu s odôvodnením, resp. s odporúčením na iný spôsob riešenia (mediácia, súd, presmerovanie na inú inštitúciu): 2
- k 31.12.2011 je počet rozpracovaných prípadov: 42
- počet hodín poskytnutého poradenstva: 577,0 hodín (86,12%)
- celkové náklady na osoby prvého kontaktu a poradcov: 4039,00 EUR



### Celkové ukazovatele aktivity A3:

- počet prípadov posunutých na riešenie mediátorovi: 0
- celkový počet prípadov úspešne riešených mediáciou: 0
- celkový počet prípadov neúspešne riešených mediáciou s odôvodnením, resp. s odporúčením na iný spôsob riešenia (napr. súd): 0
- celkové náklady na osoby mediátora: 0.- EUR

### Zdôvodnenie dosiahnutých výstupov:

V prvom rade sú výstupy projektu ovplyvnené krátkym časom jeho realizácie – len 4 kalendárne mesiace. No napriek tomu sme dosiahli veľmi dobré a kvalitné výstupy:

- o služby poradenstva a pomoci spotrebiteľom je záujem o čom svedčí fakt, že za 4 mesiace realizácie projektu sa na združenie obrátilo o pomoc 241 spotrebiteľov, čo je 60/mesiac
- všetky / len minimum podnetov bolo presmerovaných na iné inštitúcie alebo na súdne konanie, teda kontaktné osoby po odbornej stránke zvládli poskytovanie služieb spotrebiteľom v plnom rozsahu
- priemerný počet hodín poradenstva 2,39 hod./podnet svedčí o fakte, že v rámci projektu poradcovia okrem krátkodobého poradenstva formou poskytnutia požadovaných informácií, poskytovali dlhodobé poradenstvo často s kontaktovaním aj druhej spornej strany a snažili sa o mimosúdnu dohodu riešenia sporu – veľakrát úspešne.
- Náklady na osoby prvého kontaktu a poradcov sú adekvátne vykonaným službám
- Podľa pokynov k výzve sa do počtu mediácií zahŕňajú len počty mediácií v súlade s platným zákonom o mediáciách. Súčasné znenie zákona o mediáciách je však nastavené na riešenie sporov s vyššími hodnotami sporu, čomu zodpovedá aj požadovaný postup - vyžadujú sa notársky overené podpisy zmluvy o mediácii a jej zaregistrovanie u notára, čo je žiaduce pri riešení majetkových sporov s vysokou hodnotou majetku, ale neprimerané z administratívneho i finančného hľadiska pri riešení reklamácií napr. topánok za 30, či 50.- EUR. Z tohto



dôvodu neevidujeme v roku 2011 ani jeden spor riešený týmto spôsobom. Na tento problém aplikácie zákona na spotrebiteľské spory sme upozorňovali a vieme, že pripravovaná novela bude túto situáciu riešiť

- OMBUDSPOT vytvoril personálne i materiálne predpoklady na realizáciu mediácie spotrebiteľských sporov v rámci projektu – vid'. uzavreté zmluvy s mediátormi a dohodnutie podmienok jej zabezpečenia. Našou snahou bolo vzorovo zrealizovať aspoň dva zložitejšie podnety mediáciou, no prax ukázala, že o tento komplikovaný spôsob riešenia nie je záujem ani zo strany spotrebiteľov. Preto sú dosiahnuté výsledku nulové.

## E. Financovanie projektu

OMBUDSPOT, ZNOPS získal na realizáciu projektu s názvom „**Spokojný spotrebiteľ = úspešný predajca**“, **Košický kraj**“ štátnu dotáciu, ktorú použil v súlade s uzavretou zmluvou o poskytnutí štátnej dotácie poskytnutej podľa § 51 zákona Č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a podľa § 11 ods. 4 zákona Č. 181/2011 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky

### Základné údaje o čerpaní štátnej dotácie:

- Schválená štátna dotácia: 8 000.- EUR
- Poskytnutá štátna dotácia vo výške:
  - 5 000.- EUR dňa 28.10.2011
  - 3 000.- EUR dňa 23.11.2011
- Čerpanie rozpočtu k 31.12.2011: 6215,73 EUR, t.j. 77,70% schváleného rozpočtu

|    |                      |          |      |        |         |         |         |        |  |        |
|----|----------------------|----------|------|--------|---------|---------|---------|--------|--|--------|
| 1. | Odmeny               | 4 800,00 | 0,00 |        | 1984,50 | 2054,50 | 4039,00 | 84,15  |  | 761,00 |
| 2. | Nájom                | 1 200,00 | 0,00 | 200,00 | 328,78  | 464,39  | 993,17  | 82,76  |  | 206,83 |
| 3. | Telekom.a internet   | 800,00   | 0,00 | 9,98   | 16,15   | 17,29   | 43,42   | 5,43   |  | 756,58 |
| 4. | Cestovné náklady     | 160,00   | 0,00 |        | 24,40   | 61,32   | 85,72   | 53,58  |  | 74,28  |
| 5. | Materiálové náklady  | 400,00   | 0,00 |        | 278,40  | 121,60  | 400,00  | 100,00 |  | 0,00   |
| 6. | Ekonom. a adm.služby | 640,00   | 0,00 | 39,20  | 252,22  | 363,00  | 654,42  | 102,25 |  | -14,42 |

- Zdôvodnenie:
  - Nulové čerpanie dotácie v septembri 2011 - finančné prostriedky zo štátnej dotácie boli OMBUDSPOT-u pripísané na účet až 28.10.2011 a to vo výške 5000.- EUR
  - Pri spracovaní žiadosti nebolo možné meniť výšku požadovaných nákladov – tá bola striktné daná vo výzve percentuálnym podielom s dotácie, čo neumožnilo prispôsobiť rozpočet skutočným potrebám
  - Spôsob zdokladovania nákladov na telekomunikačné služby je tak byrokraticky náročný (požaduje sa podrobný výpis hovorov s vyznačením konkrétnych hovorov a prepočtu oprávnených výdavkov, čo zaberie viac času, ako je reálne dostať preplatenú čiastku). Na základe tejto požiadavky sa prevažná časť kontaktných osôb / poradcov rozhodla neuplatňovať si náklady na telefón a internet, hoci reálne vznikli.
  - Cestovné náklady boli nižšie vzhľadom na využívanie mailovej a telefonickej komunikácie pri riešení podnetov
  - Je však potrebné si uvedomiť, že na realizáciu tohto projektu sme mali len 4 mesiace
- Podrobné čerpanie a doklady o použití štátnej dotácie tvoria samostatnú časť záverečnej správy

### Dobrovoľná práca v projekte:

- Osoba prvého kontaktu sa zmluvne zaviazala k zabezpečovaniu aj ďalších činností súvisiacich s realizáciou projektu formou odpracovania 100 hodín dobrovoľne bez nároku na odmenu, konkrétne:
  - odborný rast a profesionalizácia poskytovaných služieb

- príprava podkladov pre monitorovacie správy
  - účasť na spoločných pracovných stretnutiach v rámci projektu a komunikácia s riadiacim personálom dohodnutými formami
  - využívanie možností ďalšieho vzdelávania sa v oblasti ochrany práv spotrebiteľa
  - zabezpečovanie publicity v regióne – hľadanie možností zviditeľnenia kontaktného miesta cez články v regionálnych médiách, letáčikmi na vybraných frekventovaných miestach, osobná prezentácie OMBUDSPOTu
  - budovanie kontaktných sietí – spolupráca s relevantnými inštitúciami v regióne
  - podpora prípravy ďalších nadväzujúcich projektov na rozvoj systému ochrany spotrebiteľských práv na Slovensku
  - ďalšie úkony podľa aktuálnej potreby a podľa pokynov projektového manažéra
- Na zabezpečenie týchto činností bolo v období 9 – 11/2011 potrebných 101 hod, čo pri sadzbe 7,0 EUR/hod. (cena bežná v danom čase a na danom mieste) predstavuje hodnotu 707.- EUR

## F. Zhodnotenie priebehu realizácie projektu

- Projekt napriek oneskorenému podpisu zmluvy naštartoval svoje aktivity hneď začiatkom septembra, čo sa prejavilo aj na počte už poskytnutých služieb spotrebiteľom.
- Občania boli o realizácii projektu informovaní rôznymi spôsobmi a tak sa vedeli nakontaktovať na realizátorov projektu a požiadať ich o konzultáciu alebo pomoc pri riešení ich spotrebiteľských problémov
- Poskytovanie služieb spotrebiteľom spomalilo schválenie zapojenia ďalších kontaktných osôb a poradcov až začiatkom októbra a následné zapojenie Ing. Pošíkovej a Mgr. Brezinu do projektu
- O služby OMBUDSPOT-u prejavujú záujem spotrebiteľa, ktorí:
  - Potrebujú len informácie o svojich právach vyplývajúcich z legislatívy a ujasnenie si postupu ich presadzovania v praxi
  - potrebujú poradenstvo pri riešení zložitých spotrebiteľských sporov, príp. i zastupovanie v reklamačnom konaní. Značná časť pritom preferuje možnosti mimosúdneho riešenia sporov.
- Počas realizácie projektu nebol ani jeden podnet odporúčaný na mediáciu v súlade s platným zákonom o mediácii nakoľko je to príliš byrokratický a časovo a finančne náročný postup, ktorý spotrebiteľa odmietajú vzhľadom na výšku ceny ich spotrebiteľských sporov.
- **Napriek skrátenej dobe realizácie projektu sme dosiahli stanovené ciele na viac ako 90%, čo považujeme za veľký úspech jednak združenia a tiež všetkých spolupracujúcich osôb.** No tieto údaje tiež nasvedčujú tomu, že v budúcom roku pri rovnakej výške podpory nebude možné v rámci podporeného projektu uspokojiť požiadavky všetkých spotrebiteľov
- Rozpracovanosť podnetov k 31.12.2011 je 42 podnetov a prísľub nášho združenia spotrebiteľom, že im pomôžeme s ich riešením vyžaduje kontinuálnu prácu spotrebiteľského združenia
- OMBUDSPOT, ZNOPS zrealizoval projekt s názvom „**Spokojný spotrebiteľ = úspešný predajca**“, **Košický kraj** v súlade so schváleným projektom a s uzavretou zmluvou o poskytnutí štátnej dotácie poskytnutej podľa § 51 zákona Č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a podľa § 11 ods. 4 zákona Č. 181/2011 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky

## G. Prínos realizácie projektu

### *Nadnárodný význam:*

Projekt prispel k napĺňaniu základného poslania a cieľov Stratégie európskej spotrebiteľskej politiky na roky 2007-2013 a Stratégie spotrebiteľskej politiky na SR a roky 2007-2013.

Medzi priority európskej spotrebiteľskej politiky na roky 2007 – 2013 okrem lepšieho monitorovania spotrebiteľských trhov a vnútroštátnych spotrebiteľských politík, lepšej právnej

úpravy ochrany spotrebiteľa a vzdelávania, patrí aj **lepšie presadzovanie a uplatňovanie spotrebiteľského práva a odškodnenie**. Práve v tejto oblasti majú nezastupiteľnú úlohu spotrebiteľské organizácie, zameriavajúce sa na monitorovanie a praktickú rovinu uplatňovania spotrebiteľského práva. V rámci projektu sme hľadali a aplikovali účinné mechanizmy na presadzovanie práv spotrebiteľov v praxi a vymáhanie odškodnenia pri predaji nekvalitných tovarov a služieb. Týmto sa nám darí zvyšovať dôveru spotrebiteľov v rôznorodé nákupy. Spotrebiteľské spory si vyžadujú presne prispôsobené mechanizmy, ktoré nespôsobujú neúmerne náklady a zdržanie vzhľadom na hodnotu reklamovaného tovaru alebo služby.

Komisia preto pristúpila k odporúčaniam podpory programov alternatívneho riešenia sporov (ADR), ktoré sme aplikovali aj v rámci nášho zrealizovaného projektu.

#### **Celoslovenský význam:**

V stratégii spotrebiteľskej politiky SR na roky 2007 – 2013 sa uvádza, že vymožitelnosť spotrebiteľského práva prostredníctvom súdov je najslabším článkom ochrany spotrebiteľa a to kvôli výraznej neznalosti spotrebiteľov, ale aj kvôli nákladom na riešenie súdnych sporov. Významnou možnosťou pre riešenie spotrebiteľských sporov - **je mimosúdne riešenie**. I keď inštitucionálny rámec pre mimosúdne riešenie zatiaľ na SR neexistuje, profesionálne zameranie organizácie predkladajúcej predmetný projekt a výsledky jej minuloročnej činnosti v rámci projektu ADR: OMBUDSPOT – celoslovenská sieť mimosúdnych spotrebiteľských centier, sú príkladom toho, že sa v tejto oblasti bol vytvorený a podporený nezanedbateľný potenciál, ktorý je potrebné v záujme pomoci spotrebiteľom účelne rozvíjať.

Súčasná vláda vo svojom Programovom vyhlásení vlády deklarovala **ochranu spotrebiteľa ako dôležitú oblasť, ktorej bude venovať zvýšenú pozornosť**. V súlade s cieľmi Stratégie spotrebiteľskej politiky EÚ na roky 2007-2013 bude činnosť MH SR orientovaná na:

- posilnenie postavenia práv spotrebiteľov;
- zlepšenie spokojnosti spotrebiteľov v oblasti dostupnosti informácií, pre spotrebiteľov týkajúcich sa výberu, kvality, dostupnosti a bezpečnosti tovarov a služieb;
- zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa lepším, poradenstvom a priamym **zastupovaním spotrebiteľov v reklamačných procesoch**

Realizáciou projektu sme priblížili ochranu práv spotrebiteľov k obyvateľom jednotlivých regiónov a vytvorili jednotný rámec a možnosti využívania skúsených poradcov a mediátorov, ktorí spotrebiteľom pomôžu pri riešení ich problémov a to bez stresov z nutnosti absolvovať súd a platiť vysoké súdne poplatky.

Dosahované výsledky a úspešnosť riešení spotrebiteľských podnetov, používané postupy, metodológia a vytvorené odborné i technické zázemie pre všetky kontaktné miesta OMBUDSPOTu vytvorili predpoklad, že na naše kontaktné miesta sa obracajú spotrebiteľia z celého Slovenska bez ohľadu na regionálnu príslušnosť. Tento trend podporuje aj rozvoj IKT, ktorý umožňuje poskytovanie on-line poradenstva rýchlo a bez vysokých nákladov spojených s cestovaním. **Tento vývoj v poskytovaní služieb spotrebiteľom odbúrava rozdiely medzi regiónmi a zaručuje rovnaké možnosti uplatňovania si svojich spotrebiteľských práv.**

#### **Sociálny prínos:**

Sociálny prínos projektu spočíva v **sprístupnení právnej ochrany a pomoci v obhajobe práv predovšetkým pre sociálne znevýhodnené a zraniteľné /citlivé/ spotrebiteľské skupiny obyvateľstva**. Služby organizácie využívajú predovšetkým poškodení spotrebiteľia zo stredných a slabších ekonomických pomerov, pre ktorých je využívanie služieb advokátov zásadnou bariérou v presadení a ochrane ich spotrebiteľských práv.

Jeho podstatou je podpora právnej vymožitelnosti pre širokú spotrebiteľskú verejnosť a tiež zameranie na sociálne znevýhodnené skupiny spotrebiteľov, teda napomáha uplatňovaniu princípu rovnosti príležitostí a odbúrava diskrimináciu určitej sociálne slabšej skupiny obyvateľstva.

#### **Ekonomický význam:**

Projekt bol nástrojom pomoci pri odškodnení poškodených spotrebiteľov, v uspokojení a sledovaní ekonomických potrieb a záujmov spotrebiteľov. Pôsobil na ekonomické a racionálne správanie spotrebiteľa.

Účinná ochrana spotrebiteľa a presadzovanie jeho práv vplýva i na očisťovanie trhového prostredia a tiež stimuluje vyššiu konkurenciu medzi predajcami a poskytovateľmi služieb. Odhaľovanie nekalých marketingových praktík a účinné zamedzenie ich ďalšiemu pôsobeniu vedie k náprave stavu a k zvýšeniu dôvery spotrebiteľa v jeho právnu a ekonomickú ochranu.

### **Právny prínos:**

Právny prínos projektu sa prejavuje predovšetkým v **raste spotrebiteľského uvedomenia**, ale nepriamo zvyšuje i **právne vedomie predajcov**. Umožňuje to priamy a bezprostredný kontakt pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov a v zastupovacích reklamačných procesoch. Rovnako projekt posilňuje právne postavenie spotrebiteľa cez súdnu ochranu, vytvára predpoklady pre rozvoj súdnej praxe v ochrane spotrebiteľa. Existujúce aktuálne výstupy súdov je možné účinne a efektívne využívať v poradenskej a mimosúdnej aplikačnej praxi. Vplýva tiež na zmenu kultúry riešenia sporov, zvyšuje kvalitu komunikácie medzi spotrebiteľmi a predajcami, zlepšuje kvalitu ich vzájomných vzťahov a dôvery. Projekt prispeje i k zlepšeniu právnej úpravy a posilneniu právnych pozícií spotrebiteľa *de lege ferenda*.

Navyše **mediačná činnosť** a mimosúdne riešenia sporov majú za hlavný cieľ pomáhať ľuďom – spotrebiteľom, ale nepriamo tým **pomáhajú aj súdom**, nakoľko ich odbremeňujú od riešenia súdnych sporov s nízkou hodnotou predmetu sporov, ktoré je možné vyriešiť aj mimosúdnou dohodou sporných strán.

### **Prínos pre OMBUDSPOT, ZNOPS:**

Projekt bol nástrojom pomoci spotrebiteľom a jeho realizáciou sme získali významnejšie postavenie v rámci podielov na trhu v oblasti ochrany práv spotrebiteľov.

Došlo k ďalšiemu posilneniu dobrého mena OMBUDSPOTu a získaniu dôvery spotrebiteľov v rámci celej SR.

Stabilizácia dlhodobých spolupracujúcich osôb a doplnenie o nových špecialistov, ako i získané skúsenosti, vytvára predpoklad pre ďalšie zvyšovanie kvality našich služieb.

Získaním štátnej dotácie sme dokázali služby spotrebiteľom poskytovať zdarma a pokryť výdavky s nimi spojené z dotácie, čím sa naše služby stávajú:

- jednak atraktívnymi a zvyšuje to počet spotrebiteľov, ktorí sa rozhodnú „skúsiť“ zabojsovať o svoje práva, pretože nenesú žiadne riziko a nemajú s tým spojené náklady. No aj takto je potrebné zvyšovať povedomie obyvateľstva o spotrebiteľských právach.
- dostupnými aj pre širokú časť verejnosti zo slabších sociálnych vrstiev, kde odškodnenie pri reklamačnom konaní má ešte väčší význam.

Úspešnosť realizovaného projektu dáva predpoklad na získanie ďalšej podpory činnosti nášho spotrebiteľského združenia v nasledujúcom období

## **H. Trvalá udržateľnosť projektu**

OMBUDSPOT sa zaväzuje pokračovať v aktivitách projektu aj po jeho ukončení v nasledujúcom období a to kontinuálne. Zaväzuje nás k tomu aj pomerne vysoká rozpracovanosť podnetov.

➤ **Inštitucionálne zabezpečenie:** OMBUDSPOT pracuje v oblasti ochrany spotrebiteľov už od roku 2002, čo svedčí o stabilite združenia a jeho schopnosti etablovania sa na trhu a jeho uznania medzi laickou i odbornou spotrebiteľskou verejnosťou.

➤ **Personálne zabezpečenie:** Združenie má k dispozícii dostatok personálu, ktorý zabezpečuje poskytované služby združenia i jeho administratívny chod. Tieto osoby sa podieľajú na realizácii projektov, ale i zabezpečovaní chodu spotrebiteľského centra v prechodnom období a to formou dobrovoľníckej práce. Doteraz sme dokázali poskytovať služby spotrebiteľom bez prestávky.

➤ **Materiálne zabezpečenie:** OMBUDSPOT má veľmi dobré technicko-organizačné zabezpečenie činnosti. Priestory má združenie na základe zmluvy o nájme a jeho činnosť je podporovaná a zo strany prenajímateľa. Výpočtovú a kancelársku techniku sme získali vďaka dvom väčším realizovaným projektom, ktorú má združenie vo svojom vlastníctve a je k dispozícii výkonnému a riadiacemu personálu.

➤ **Finančné zabezpečenie:** Našou snahou je zabezpečiť potrebné financovanie činnosti združenia priebežne, a preto hľadáme rôzne možnosti financovania. Naďalej budeme sledovať rôzne výzvy na získanie grantov v rámci SR i zahraničia, no vyvíjame aj ďalšie aktivity na získanie zdrojov (napr. ponuka akreditovaného vzdelávania, príspevky od spotrebiteľov, dary).

Spracovala: Ing. Eva Bitarovská  
V Poprade 14.01.2012

Schválila:



---

Mgr. Helena Mezenská  
predsedníčka a štatutárna zástupkyňa  
OMBUDSPOT®, ZNOPS