

# METODIKA K VEDENIU EVIDENCIE SPOTREBITEĽSKÝCH PODNETOV

Metodika k vedeniu evidencie spotrebiteľských podnetov (ďalej len „metodika“) bola vypracovaná v nadväznosti na zverejnený jednotný formulár evidencie podnetov. Vo forme tohto formulára sú povinní predkladať prehľad riešených podnetov všetci prijímatelia dotácie na podporu ochrany spotrebiteľa z kapitoly Ministerstva hospodárstva SR (ďalej len „MH SR“), ktorých činnosť spočíva v riešení spotrebiteľských podnetov. Zverejnený formulár môžu pri svojej činnosti využívať na dobrovoľnej báze aj iné subjekty zaoberajúce sa riešením spotrebiteľských podnetov.

## Časti formulára

Pracovný hárok programu Microsoft Excel **Evidencia podnetov – formulár** má štyri časti (samostatné hárky):

- **Evidencia podnetov** – slúži na zaznamenávanie jednotlivých podnetov,
- **Štatistika** – automatizovaná časť, ktorá slúži na sledovanie výstupov riešenia podnetov,
- **Kontaktné osoby** – automatizovaná časť, ktorá obsahuje výkazy činnosti jednotlivých kontaktných osôb,
- **Prehľad možností** – výpis zoznamu prednastavených možností pri jednotlivých údajoch o evidovaných podnetoch, ktoré sa majú zaznamenávať.

## Spôsob vedenia evidencie podnetov

Prijímateľ dotácie, ktorý má v zmysle zmluvy o poskytnutí dotácie uzatvorenej s MH SR povinnosť predkladať prehľad riešených podnetov vo forme predmetného formulára, predkladá MH SR **jeden formulár** sumarizujúci podnety riešené všetkými osobami participujúcimi na riešení podnetov v rámci toho istého projektu. Je na zvážení samotného subjektu, akým spôsobom zabezpečí spoločnú evidenciu podnetov (napr. prostredníctvom zdieľaného disku, následným kopírovaním individuálnych evidencií a iné).

Formulár sa predkladá výlučne v elektronickej podobe v lehotách podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Vyplnený formulár sa zasiela na určenú adresu elektronickej pošty. Prijímateľ dotácie zodpovedá za to, že zaslaný prehľad podnetov zodpovedá stavu spotrebiteľských podnetov prijatých, riešených a vybavených prijímateľom dotácie ku dňu uvedenému v zmluve o poskytnutí dotácie (ďalej aj „sledované obdobie“).

**Každý podnet** sa v evidencii uvádza **len jedenkrát**, a to aj v prípade, ak jeho riešenie presahuje časový rámec jedného mesiaca či jedného sledovaného obdobia. V prípade takýchto presahov sa údaje o podnete len aktualizujú, príp. doplnia (Pozn.: na uvedené je potrebné prihliadať tiež v prípade, ak si prijímateľ dotácie zvolí spôsob vedenia individuálnych evidencií pre každú participujúcu fyzickú osobu zvlášť a následné kopírovanie údajov do sumarizujúcej tabuľky). Jedinú výnimku predstavuje prípad, ak dôjde k zmene formy riešenia podnetu (napr. podnet prejde z agendy poradenstva do agendy ARS či mediácie). Ak sa na riešení jedného prípadu podieľajú viaceré osoby, v evidencii ju môže uvádzať len osoba, ktorá je hlavnou zodpovednou osobou za riešenie daného podnetu, a len tá môže vykazovať čas strávený riešením tohto podnetu.

Prijímateľ dotácie je povinný viesť evidenciu podnetov v tejto forme len počas obdobia realizácie projektu podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Vedenie evidencie podnetov v danej forme v čase mimo realizácie projektu je len dobrovoľné.

Prijímateľ dotácie sa má usilovať zaznamenávať o každom podnete čo **najúplnejšie a najpresnejšie** informácie. Len v takomto prípade sú plne funkčné aj automatizované časti formulára, ktoré uľahčujú priebežné sledovanie výstupov realizácie projektu prijímateľovi dotácie aj MH SR.

Prijímateľ dotácie je povinný zabezpečiť spracovanie osobných údajov spotrebiteľov v súlade s platnou právnou úpravou.<sup>1)</sup>

## **Hárok č. 1 - Evidencia podnetov**

Štruktúra evidencie podnetov je nasledovná:

### **A. Názov organizácie**

Namiesto textu „Združenie XYZ“ sa zadá názov, príp. tiež sídlo subjektu zaoberajúceho sa riešením spotrebiteľských podnetov vedených v predmetnej evidencii alebo názov projektu.

### **B. Podnet – eviduje sa:**

#### **1. Evidenčné číslo**

Každý subjekt si volí vlastný systém pridelovania evidenčných čísel.

#### **2. Stav**

Vyberie sa jedna z prednastavených možností podľa stavu veci k momentu predloženia prehľadu podnetov.

Alternatívy:

- a) *Neukončené* – riešenie podnetu stále trvá,
- b) *Ukončené* – riešenie podnetu bolo ukončené, resp. subjekt ďalej na riešení podnetu neparticipuje.

#### **3. Dátum prijatia**

Eviduje sa dátum, kedy spotrebiteľ prvýkrát kontaktoval subjekt (napr. bol doručený e-mail, prijatý telefonát, doručený návrh na začatie ARS (aj neúplný)...). Prehľad podnetov nemusí byť vedený v chronologickom poradí.

#### **4. Dátum ukončenia**

Eviduje sa v prípade, ak je riešenie podnetu v stave „Ukončené“ (napr. dátum zaslania odpovede na otázku bez ďalšieho postupu subjektu v tejto veci, deň uzatvorenia mimosúdnej dohody o vyriešení sporu, deň odloženia veci, deň, ktorý si subjekt určí ako deň ukončenia riešenia podnetu z dôvodu na strane spotrebiteľa...).

#### **5. Typ podnetu**

Zvolí sa jedna z prednastavených možností. Rozlišuje sa medzi alternatívami:

---

<sup>1)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s.1).  
Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- a) *Otázka* - všeobecná žiadosť o informáciu, ktorá spravidla nesmeruje proti konkrétnemu predávajúcemu a môže súvisieť s propagáciou, predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod.;
- b) *Podnet na riešenie* - vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým predávajúcim, ktoré sa týka nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie alebo spotrebiteľ namieta, že predávajúci inak porušil jeho práva; môže súvisieť s postupom predávajúceho ešte pred uzatvorením zmluvy, propagáciou, predajom, ale tiež dodávaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy atď.; podnetom je tiež spotrebiteľský spor - spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí.

## 6. Spôsob prijatia

Zvolí sa niektorá z alternatív pre spôsob prijatia podnetu:

- a) *E-mail*
- b) *Listinne*
- c) *Osobne*
- d) *Telefonicky*
- e) *Iný.*

## C. Spotrebiteľ

Spotrebiteľom sa rozumie akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.

Stĺpce G až J tohto hárka slúžia na evidovanie údajov o spotrebiteľovi v rozsahu meno a priezvisko, kontaktné údaje a krajina pôvodu – krajina, v ktorej má spotrebiteľ bydlisko (výber z prednastavených možností vrátane „Iná“ a „Nie je známe“).

Vedenie identifikačných údajov o spotrebiteľoch je dobrovoľné. Tieto informácie slúžia len pre spotrebiteľské združenie, pričom MH SR sa predkladá vždy verzia formulára bez identifikačných údajov spotrebiteľov. Vo formulári je sledovanie týchto údajov obsiahnuté len na základe záujmu spotrebiteľských združení sústrediť všetky pre riešiteľa podstatné informácie o podnete na jednom mieste.

## D. Obchodník

Obchodníkom sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb koná na účely spadajúce do rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti, a ktokoľvek, kto koná v mene alebo v zastúpení obchodníka.

O obchodníkovi sa eviduje:

1. **Obchodné meno/ názov**, ak je údaj známy, alebo sa zvolí možnosť „Nie je známe“.
2. **Krajina pôvodu**

Označí sa krajina pôvodu obchodníka, ktorou je členský štát EÚ (na prvom mieste je Slovenská republika, ostatné sú uvádzané v abecednom poradí), alebo sa zvolí možnosť „Iná“, príp. „Nie je známa“. Krajina pôvodu obchodníka sa určuje podľa jeho sídla.<sup>2)</sup>

**E. Obsah podnetu** – eviduje sa:

**1. Odvetvie**

Zvolí sa jedna z prednastavených možností (presný zoznam je obsiahnutý v štvrtom hárku formulára označenom ako „Prehľad možností“) v rámci niektorej z týchto oblastí:

- a) *Dopravné služby,*
- b) *Energie,*
- c) *Finančné služby,*
- d) *Poštové služby a elektronická komunikácia,*
- e) *Spotrebný tovar,*
- f) *Voľnočasové služby,*
- g) *Všeobecné spotrebiteľské služby,*
- h) *Vzdelávanie,*
- i) *Zdravotná starostlivosť,*
- j) *Iné.*

**2. Téma podnetu**

Zvolí sa jedna z alternatív:

- a) *Bezpečnosť tovaru a služieb,*
- b) *Cena/ Sadzba/ Fakturácia/ Účtovanie,*
- c) *Dodanie/ Nedodanie tovaru alebo služby,*
- d) *Informačné povinnosti obchodníka/ Označovanie tovarov a služieb,*
- e) *Nekalé obchodné praktiky,*
- f) *Odstúpenie od zmluvy/ Zánik zmluvy,*
- g) *Reklama, marketing, propagácia,*
- h) *Zmluvy, zmluvné podmienky,*
- i) *Zodpovednosť za vady, reklamácia,*
- j) *Iné.*

**3. Spôsob predaja**

Zvolí sa jedna z alternatív:

- a) *Prevádzkové priestory,*
- b) *Predaj na diaľku,*
- c) *Predaj mimo prevádzkových priestorov,*
- d) *Trh, veľtrh,*
- e) *Iný,*
- f) *Nie je známy.*

**4. Poznámka** – možnosť vpisovania vlastného textu (bližšie informácie o obsahu podnetu, riešenom probléme a pod.); fakultatívna (nepovinná) časť.

---

<sup>2)</sup> V prípade leteckej dopravy je podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1), príslušnou krajinou členský štát zodpovedný za prípady súvisiace so všetkými letmi z letísk, ktoré sa nachádzajú na jeho území, ako aj za lety leteckých prepravcov Únie, ktoré na tieto letiská smerujú z tretích krajín.

## **F. Riešenie podnetu** – eviduje sa:

### **1. Forma riešenia**

Zvolí sa jedna z alternatív (zadáva sa priebežne, t.j. aj pri neukončených podnetoch):

- a) *Poradenstvo* - vybavovanie otázok a podnetov spotrebiteľov, keď spotrebiteľské združenie informuje spotrebiteľa o jeho právach a povinnostiach predávajúceho, o možnostiach ďalšieho postupu, ale priamo do riešenia konkrétneho sporu nevstupuje;
- b) *Mimosúdne riešenie sporu* - aktívna účasť spotrebiteľského združenia pri riešení konkrétneho sporu spotrebiteľa s predávajúcim;
- c) *ARS* - postup podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- d) *Mediácia* - postup podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.

### **2. Spôsob vyriešenia podnetu**

Zvolí sa jedna z alternatív (zadáva sa len pri ukončených podnetoch):

- a) *Poskytnutá informácia* (Pozn.: V prípade otázky ide o jediný prípustný spôsob ukončenia podnetu.)
- b) *Dohoda*
- c) *Dohoda nebola dosiahnutá*
- d) *Odporúčané na súdne riešenie, na riešenie pred iným príslušným orgánom alebo inú formu riešenia*
- e) *Ukončené z dôvodu na strane spotrebiteľa* (napr. nečinnosť spotrebiteľa, nezáujem na ďalšom riešení sporu, smrť...)
- f) *ARS – dohoda*
- g) *ARS – odloženie návrhu*
- h) *ARS – odmietnutie návrhu*
- i) *ARS – odôvodnené stanovisko*
- j) *ARS – smrť FO alebo vyhlásenie za mŕtvu*
- k) *ARS – vyčiarknutie oprávnenej PO zo zoznamu*
- l) *ARS – zánik PO*
- m) *Mediácia – dohoda*
- n) *Mediácia – bez dohody*
- o) *Iný.*

### **3. Zachránené prostriedky**

Ide o dobrovoľne sledovaný údaj, ak schválená žiadosť o poskytnutie dotácie alebo zmluva o poskytnutí dotácie neustanovuje inak. Uvádza sa len číslica bez znaku meny a vždy v prepočte na menu euro. Zadáva sa len pri ukončených podnetoch. V rámci časti Štatistika je následne automaticky uvádzaná celková suma zachránených prostriedkov v rámci realizácie projektu.

### **4. Zodpovedná osoba**

Uvedie sa fyzická osoba (postačuje meno a priezvisko, resp. len priezvisko), ktorá sa ako osoba participujúca na realizácii projektu v súlade so zmluvou o poskytnutí dotácie venuje/venovala riešeniu konkrétneho spotrebiteľského podnetu. Zadáva sa priebežne, t.j. aj pri neukončených podnetoch.

Identifikátor kontaktnej osoby sa uvedie rovnako ako jej označenie v časti Kontaktné osoby (v poli A2 namiesto XXX1 a pod.) pre plné využitie automatizovaného vytvárania výkazu kontaktnej osoby. (Pozri bližšie hárok 3 – Kontaktné osoby).

**G. Poznámka** – fakultatívna (nepovinná) časť, môže slúžiť na poskytnutie bližších informácií o podnete, riešení podnetu a pod.

#### **H. Výkaz času stráveného riešením podnetov**

Vypĺňa sa v prípade, ak sa odmena v súlade s výzvou, schváleným projektom a zmluvou o poskytnutí dotácie vypláca osobe zodpovednej za riešenie podnetu v závislosti od času skutočne stráveného riešením spotrebiteľských podnetov. V tomto prípade bude formulár zároveň slúžiť na preukazovanie odpracovaného času a ako podklad pre výpočet výšky fakturovanej odmeny.

Stĺpce V až AG, resp. označené číslicami 1 až 12 označujú jednotlivé mesiace kalendárneho roka (január až december). Pri každom jednom podnete sa vyplní údaj, koľko hodín (započítava sa každá začatá polhodina) celkovo v priebehu príslušného mesiaca strávila zodpovedná osoba riešením daného podnetu. Vypĺňajú sa len tie mesiace, počas ktorých sa daný podnet skutočne riešil, a to len v období realizácie projektu podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Súčet hodín strávených riešením daného podnetu sa automaticky sčítava v poslednom stĺpci označenom „Spolu“.

## **Hárok č. 2 - Štatistika**

Hárok č. 2 predstavuje **automatizovanú časť** formulára, ktorej plná funkčnosť je podmienená riadnym vyplňaním údajov v háрку č. 1 – Evidencia podnetov.

V tejto časti sa automaticky vyhodnocujú údaje o počte riešených podnetov s členením osobitne na otázky a podnety na riešenie a ukončené a neukončené podnety. Ďalej sa sleduje tiež spôsob prijatia podnetu (pri ukončených aj neukončených spolu), forma riešenia podnetov (pri ukončených aj neukončených spolu) a spôsob vyriešenia (ukončených) podnetov.

Osobitne sa vyhodnocuje celková suma zachránených prostriedkov v prípade, že prijímateľ dotácie tento údaj sleduje a zaznamenáva v rámci háрку č. 1 - Evidencia podnetov (stĺpec S).

## **Hárok č. 3 - Kontaktné osoby**

Hárok č. 3 predstavuje ďalšiu **automatizovanú časť** formulára. V rámci tejto časti dochádza k vyhodnocovaniu a sledovaniu priebežných výstupov každej osoby participujúcej na riešení spotrebiteľských podnetov – sleduje sa počet podnetov riešených v jednotlivých mesiacoch, a to aj v štruktúre podľa jednotlivých foriem riešenia, a tiež počet hodín strávených riešením podnetov v jednotlivých mesiacoch, vzhľadom na možnú rozdielnu sadzbu pri jednotlivých formách riešenia podnetov v zmysle výzvy na poskytnutie dotácie rovnako v členení podľa týchto foriem. Takto generované údaje tvoria následne podklad pre fakturáciu.

Pre správne vyhodnocovanie údajov je nevyhnutné riadne vyplňanie údajov v háрку č. 1 – Evidencia podnetov a zadanie identifikátora participujúcej osoby do bunky A2 (namiesto textu „XXX1“), A14

(namiesto textu „XXX2“), P2 (namiesto textu „XXX3“) a P14 (namiesto textu „XXX4“). Identifikátor musí byť totožný s identifikátorom zodpovednej osoby v stĺpci T hárku č. 1 – Evidencia podnetov.

Údaje sa vyhodnocujú pre každú osobu podieľajúcu sa na realizácii projektu formou riešenia spotrebiteľských podnetov zvlášť. Hárok č. 3 je predpripravený pre max. štyri participujúce osoby. V prípade potreby úpravy formulára musí prijímateľ dotácie (príp. iný záujemca o využívanie tohto formulára) požiadať MH SR, odbor ochrany spotrebiteľa o individuálnu úpravu.

#### **Hárok č. 4 - Prehľad možností**

Hárok č. 4 je neupravovateľná časť formulára, ktorá slúži ako prehľad alternatív pre vyplňanie hárku č. 1 – Evidencia podnetov.