

OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov

Sídlo: 058 01 Poprad, Šrobárova 30

Office: 058 01 Poprad, Šrobárova 30

Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2025

1. Základné údaje o projekte

- **Región:** Slovenská republika
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.01.2025 do 31.12.2025
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 77/2025-2060-3310-4

2. Realizácia aktivít projektu

V rámci projektu boli prevádzkované dve kontaktné miesta kombinovanou formou osobného a diaľkového príjmu podnetov a dve miesta budú poskytovať služby spotrebiteľom diaľkovou formou, konkrétne:

- v priestoroch 2 kontaktných miest v Novom Meste nad Váhom, Košiciach, s kombinovanou formou diaľkového a osobného príjmu spotrebiteľských otázok a podnetov na kontaktnom mieste a ďalšími 2 kontaktnými miestami v Poprade a v Žiline, v ktorých sme poskytovali a poskytujeme poradenské a mimosúdne služby spotrebiteľom diaľkovou formou, zabezpečenou emailom alebo inou online, telefonickou, prípadne listinnou formou

1) OMBUDSPOT - kontaktné miesto Poprad (Prešovský kraj)-

- OMBUDSPOT – kontaktné miesto Poprad – bolo prevádzkované **diaľkovou formou**, zabezpečenou emailom alebo iným online, telefonickým, prípadne listinným nástrojom, bez osobného kontaktu
- **Adresa, korešponduje so sídlom združenia:** Šrobárova 2676/30, Poprad 058 01 - **uvádzame pre potreby kontroly realizácie projektu**
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Helena Mezenská
- Ďalšia kontaktná osoba: v prípade absencie H. Mezenskej je zastupujúcou osobou Dušan Javorinský
- telefónne číslo: 0908 327 464, 0919 231 998

- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny
 - **utorok od 13,00 do 18,00**
 - **streda od 10,00 do 15,00**
 - kancelária slúžila pre organizačnú, administratívnu a poradenskú činnosť združenia počas celého týždňa, ale v prípade nevyhnutnosti osobného kontaktu so spotrebiteľom */v prípadoch zraniteľných spotrebiteľov, prípadne spotrebiteľov vo vyššom veku, znevýhodnených spotrebiteľov/* sme si dohodli stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín v čase od 9:00 – 18:00 hod., na neutrálnej pôde, prípadne na mieste bydliska, pracoviska spotrebiteľa.

2) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom

- **adresa: ul. J. Hašku 18, Nové Mesto nad Váhom, 915 01**
 - Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
 - Ďalšie kontaktné osoby: Ing. 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 14,00**
 - kontaktná osoba bola 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: JUDr. Peter Rybár
- Ďalšie kontaktné osoby: Mgr. Katarína Alexandra Daňková
- telefónne číslo: Orange: + 421 908 652 685, 0907 699 235
- e-mail: advokat@gmail.com
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - **pondelok od 07,30 do 11,30**
 - **streda od 08,00 do 14,00**
 - kancelária je k dispozícii pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie s kontaktnou osobou aj mimo týchto stránkových hodín.

4) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Žilina

- bolo a je prevádzkované **dial'kovou formou**, zabezpečenou emailom alebo iným online, telefonickým, prípadne listinným nástrojom, bez osobného kontaktu
- **Adresa kontaktného miesta, výkonu činnosti: Vojtecha Spanyola 1754/45, 010 01 Žilina (priestory MKC CONSENSUS) - uvádzame i pre potreby kontroly realizácie projektu**
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Dušan Szkandera
- telefónne číslo: +421 911 232 444
- e-mail: zilina@consensus-mkc.sk
- Ďalšie kontaktné osoby: Mgr. Monika Vojtková, Ing. Katarína Kocihová
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná dispozícia minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - utorok od 08,00 do 12,00 a od 13,00 do 15,00
 - streda od 08,00 do 12,00

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 neprimeraných 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 zahrňame

- **Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa**
- **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 obchodníkom
 - b5) Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (MRS)
 - b6) Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

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 a predsedníčka žiadateľa
 - Koordinátor projektu: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
 - Účtovník projektu: Ing. Andrea Benková
 - Administratívne služby: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
- 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 internetu
- používanie vizitiek, pier a kalendárikov
- osobná prezentácia realizácie projektu

4. Komplexné merateľné výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2025

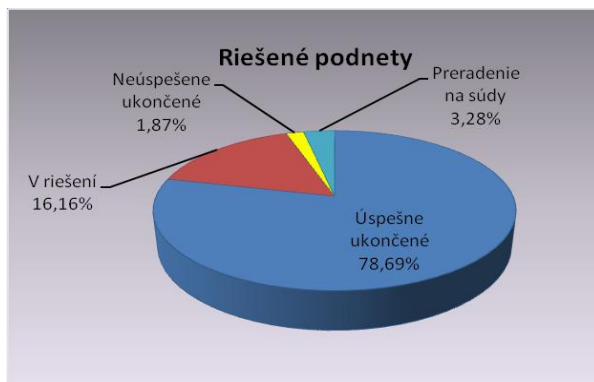
Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2025	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2025	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (<i>počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu</i>)	530	610	115,09%
Počet riešených otázok a podnetov spolu (<i>vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka</i>), v tom:	550	702	127,63%
• Počet otázok = informačných kontaktov (<i>otázky spotrebiteľov - žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami</i>), v tom:	200	275	137,5%
• Počet kladne vybavených otázok (<i>napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefo-</i>	188	263	139,89%

nicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.)			
Počet riešených podnetov a sporov (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:	350 (100%)	427 100,0%	122%
Počet úspešne vyriešených prípadov (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	300 85,71%	336 78,69%	112%
Počet prípadov preradených do súdnej agendy (ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie)	17 4,86%	14 3,28%	82,35%
Počet neúspešne vyriešených prípadov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.)	15 4,29%	8 1,87%	53,33%
Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu	18 5,14%	69 16,16%	383,33%

Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2025

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 610 spotrebiteľov a za 12 mesiacov realizácie projektu sme riešili 702 spotrebiteľských prípadov (otázok a podnetov spolu), čím plán plníme na 127,63%.
- No pri skladbe jednoznačne prevláda riešenie spotrebiteľských podnetov, keď spor riešime s ohľadom na konkrétneho predajcu: všeobecné otázky zatiaľ predstavujú 39,17 %.
- Z 275 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov už 263 (viac ako 95%) a teda 12 otázok je momentálne v riešení.
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 427 podnetov, pričom z nich máme:
 - 336 podnetov, t.j. takmer 79 % bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 313 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi
 - v 23 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
 - zatiaľ v riešení 69 podnetov, čo predstavuje 16,16% z celkového počtu podnetov,
 - v 14 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
 - počet 8 neúspešne vyriešených podnetov (nie k spokojnosti spotrebiteľa),

- Z uvedeného vyplýva vysoká úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (78,69 % z celkového počtu riešených podnetov a až takmer 94%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (viac ako 95%)

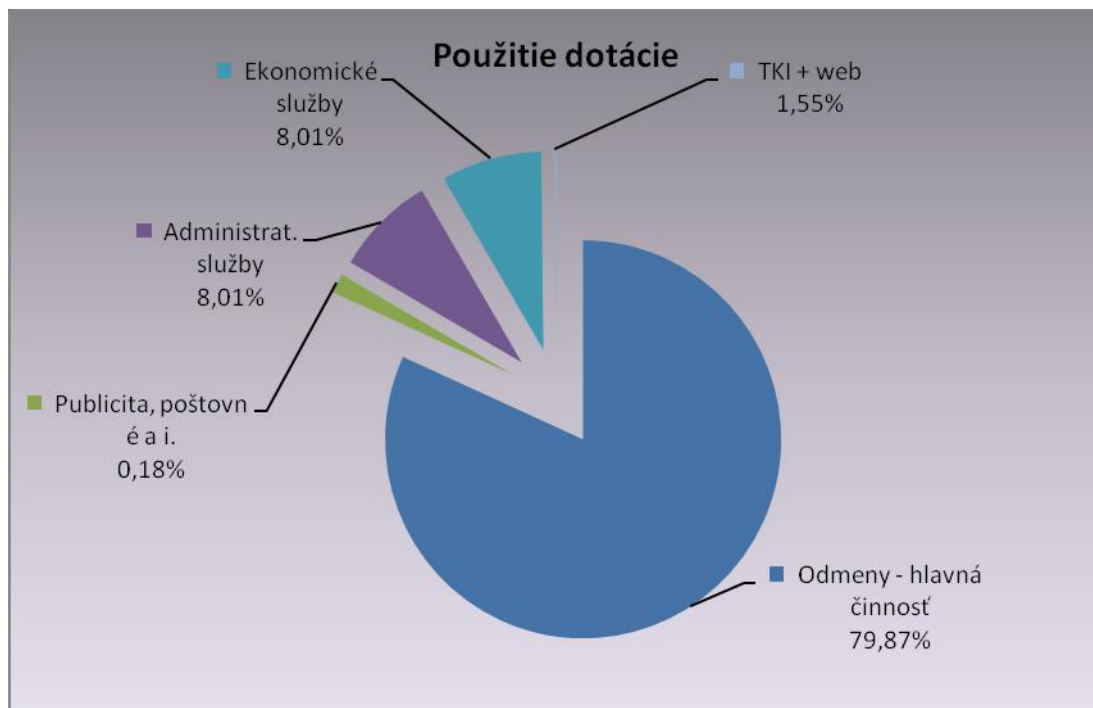


5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2025“ bola nášmu združeniu poskytnutá schválená dotácia 22 500,00 EUR, prvá platba vo výške 11 250 EUR dňa 26.06.2025, druhá platba vo výške 11 250 EUR dňa 27.08.2025.

Prehľad o čerpaní dotácie – úhrady výdavkov do 31.12.2025:

Finančné vyúčtovanie dotácie k 31.12.2025						
Názov prijímateľa:	OMBUDSPOT, Združenie na ochranu práv spotrebiteľov					
Názov projektu:	Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotreb					
Aktivita	Sumarizácia/čerpanie					
			Rozpočet (€)	Čerpanie (€)	Rozpočet %	Čerpanie %
Odmeny - hlavná činnosť			17 950,00	17 950,00	79,78%	79,87%
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad			0,00	0,00	0,00%	0,00%
Telekomunikácie, internet, prevádzka webového sídla, publicita projektu, režijné n.			350,00	349,08	1,56%	1,55%
Ekonomické služby			1 800,00	1 800,00	8,00%	8,01%
Administratívne služby a audit			1 800,00	1 800,00	8,00%	8,01%
Materiálové náklady, odborná literatúra, pauš. n.			500,00	534,27		
Iné: poplatky, poštovné ...			100,00	40,82	0,44%	0,18%
Spolu v (eurách)			22 500,00	22 474,17	97,78%	97,62%
Dotácia spolu (v eurách)				22 500,00		
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách) k 31.12.2025				25,83		
Vysvetlivky: + účtovný doklad (napr.: faktúra, účtenka a pod.); ++ č. zmluvy, objednávky, dohody; * číslo bnkového výpisu; **číslo výdavkového pokladničného dokladu (VPD)						
Vyhotovil (meno, priezvisko, podpis):	Ing. Andrea Benková					
Schválil (meno a priezvisko štatutárneho orgánu, podpis štatutárneho orgánu):	Mgr. Helena Mezenská					
Miesto a dátum vyhotovenia:	Poprad	10.1.2026				
	Bankový účet		6,23			
	Pokladňa		19,60			
	Spolu prostriedky		25,83			
	Dotácia vyplatená		22 500,00			
	Zostatok na dočerpanie		25,83			



Rozpočet celkových nákladov na projekt

Financovanie projektu

• Dotácia MH SR vo výške:	22 500,- EUR	94,94 %
• Spolufinancovanie projektu:	1 200,- EUR	5,06 %
SPOLU:	23 700,- EUR	100,00%

Oprávnené náklady projektu

1A) Plánované použitie dotácie MH SR 2025

Rozpočtová položka	Dotácia		Spolufinancovanie	Spolu
	suma v EUR	suma v %	suma v EUR	suma v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	17950	79,77%	950	18 900
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	0	0		0

Telekomunikácie, internet, prevádzka webového sídla, publicita projektu, režijné n.	350	1,55%	150	500
Ekonomické služby	1800	8%		1 800
Administratívne služby a audit	1 800	8%		1 800
Materiálové náklady, odborná literatúra, pauš. n.	500	2,22%	100	600
Iné: poplatky, poštovné ...	100	0,44%		100
SPOLU:	22 500	100,00%	1 200 5,33%	23 700

6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2025“ poskytujeme od januára 2025, keď sme uzavreli s kontaktnými osobami zmluvy podmienené schválením podpory našej činnosti. Po podpise zmluvy o poskytnutí príspevku na činnosť nášho združenia, sme zazmluvnili kontaktné miesta pre spotrebiteľov v Poprade, Košiciach, Žiline a Novom Meste nad Váhom a uzavreli sme zmluvy v rámci projektu platné do konca roka 2025.

Možnosť realizovať hlavnú činnosť – teda pomoc spotrebiteľom – sme mali od januára 2025 a k 31.12.2025 sme dosiahli predpokladané výsledky

Dosiahnuté výsledky preukazujú vysokú úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (78,69 % z celkového počtu riešených podnetov a až takmer 94%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (viac ako 95%).

V nasledujúcom roku budeme aj naďalej priebežne poskytovať služby spotrebiteľom v rámci celej SR, pričom budeme pre poradenstvo využívať naďalej štyri prevádzkované kontaktné miesta ako aj moderné informačno – komunikačné technológie umožňujúce kontaktným osobám poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľom na diaľku.

V rámci finančného riadenia projektu bola poskytnutá dotácia využitá v plnej miere, pričom priemerne bolo na riešenie jedného podnetu použitých 33,76 EUR, z toho 32,05 EUR z dotácie a 1,71 EUR rámci spolufinancovania. Zo záverečného zhodnotenia vyplýva, že poskytnuté prostriedky boli využité účelne, hospodárne a efektívne.

V Poprade dňa 12.01.2026

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