

PROJEKT: Spotrebiteľské poradenské centrum pre Prešovský, Košický a Bratislavský kraj 2024

VYSVETĽUJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MHSR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM

- ✓ čerpanie položiek hradených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 1.1.2024 do 31.12.2024

NÁJOM - Z tejto položky čerpáme náklady na nájomné a služby spojené s prenájmom priestorov v Poprade, Košiciach a Bratislave. Nájomné priestory kontaktných centier sú hradené na základe mesačných faktúr v plnej výške. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu 3991,38 eur (1284,18 eur Poprad, 979,20 eur Košice, 1728 eur Bratislava). Položka bola v plnej výške a v súlade so žiadosťou o presun financií vyčerpaná.

TELEKOMUNIKAČNÉ SLUŽBY - Z tejto položky hradíme náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvných poskytovateľov telekomunikačných a internetových služieb. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu 388,72 eur. Zároveň bolo z tejto položky 111,38 eur prečerpaných na nájom Bratislava. Z pôvodne alokovaných 500 eur sme teda vyčerpali 500,10 eur.

EKONOMICKÉ A SLUŽBY - Z tejto položky hradíme účtovníčku na základe zmluvy o vedení účtovníctva. V sledovanom období sme túto položku vyčerpali v plnej výške 900 eur.

ADMINISTRATÍVNE SLUŽBY - Z tejto položky hradíme administratívne služby (M. Rafajová – 6 x 200 eur) a publicitu (P. Čakovská – 6 x 100 eur). Alokovaná suma 1800 eur bola vyčerpaná v plnej výške.

ODMENY - Z tejto položky sme vyplatili odmenu osobám I. kontaktu na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priloženej tabuľky podnetov v sledovanom období spolu 12 598 eur. 1140 eur bolo na účet MHSR vrátených ako neoprávnene čerpané finančné prostriedky, nevyčerpaných teda ostalo spolu 1142 eur.

PAUŠÁLNE NÁKLADY/MATERIÁLOVÉ NÁKLADY - Z tejto položky sme v sledovanom období čerpali náklady za kancelárske potreby a techniku. Tu takisto vykazujeme poštovné náklady spojené s agendou jednotlivých podnetov na základe doložených podacích lístkov a náklady za marketing a propagáciu. V sledovanom období sme rozpočtované prostriedky vyčerpali v plnej výške 320,68 eur.



...vieme dospieť k dohode...

Celkovo poskytnutú dotáciu 20 000 eur sme teda vyčerpali spolu vo výške 18858,78 eur. V rámci položky Odmeny ostalo nevyčerpaných 1142 eur.

Nevyčerpané prostriedky boli po kontrole vyúčtovania dotácie MHSR vrátené na účet ministerstva.

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2024 V CELKOVOM HODNOTENÍ K 31.12.2024

V sledovanom období január-december 2024 sme svoje ciele plnili nasledovne:

CIEĽ 1: prevádzkovať tri kontaktné miesta v Poprade (osobne/online), Košiciach (osobne/online) a Bratislave (osobne/online) (júl - december)

Splnené na 100%. V projektovom období podľa stanovených podmienok fungovali tri poradenské centrá v Poprade, Košiciach a Bratislave. Poradenstvo spotrebiteľom poskytoval tím štyroch kontaktných osôb - <https://www.sospotrebitelov.sk/kontakt/>.

CIEĽ 2: prijať spolu min 150 podnetov (júl-december 2024)

Splnené na viac ako 100%. V krátkom období šiestich mesiacov trvania projektu sme riešili spolu 202 podnetov.

V období január-jún 2024 sme navyše v kontaktnom mieste v Poprade riešili 76 podnetov.

CIEĽ 3: vybaviť spolu min 100 podnetov (júl-december 2024), vybavených znamená, že ich riešenie bolo ukončené napr. uzatvorením mimosúdnej dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim

Splnené na viac ako 100% - 141 ukončených podnetov.

CIEĽ 4: min 100 mailových a 100 telefonických otázok (júl-december 2024) „vybavených“ znamená, že boli ukončené zaslaním alebo poskytnutím odpovede

Splnené na viac ako 100%. V kontaktných centrách bolo vybavených cca 120 mailových a cca 120 telefonických otázok.

CIEĽ 5: získať v prospech spotrebiteľov hodnotu spolu min 50 000 eur (január-december 2024)

Splnené na 31% V sledovanom období sa nám v prospech spotrebiteľov podarilo získať hodnotu 6550 eur (január-jún 2024) a 8996 eur (júl-december 2025), teda spolu 15 546 eur.

V prípade spotrebiteľských podnetov ide zväčša o spory nízkej hodnoty a nie je možné dopredu odhadnúť, aké prípady sa vyskytnú. V roku 2024 sme vytvorili a testovali nový poradenský tím, ktorý mal navyše len šesť mesiacov. Z uvedených dôvodov sa nám tentoraz stanovený cieľ dosiahnuť nepodarilo.

CIEĽ 6: vydať šesť tlačových správ, 10 citácií v médiách

1. [Ako reklamovať podľa nového zákona o ochrane spotrebiteľa?](#)
2. [Ako reklamovať vec s digitálnymi prvkami, digitálny obsah a digitálne plnenie](#)
3. [Kúpili ste chybný tovar? Aké sú vaše práva?](#)
4. [Objednávky cez internet – ako si overiť odosielateľa a vyhnúť sa komplikáciám pri vrátení tovaru](#)
5. [Máte vozidlo na spotrebiteľský úver z autobazáru?](#)
6. [Výzva pre spotrebiteľov: Nedoriešené refundácie lístkov na TOPFEST 2024](#)
7. [Poškodené čelné sklo a poisťovňa odmieta preplatiť škodu? Napíšte nám o tom...](#)

Citácie/linky na vystupy v médiách:

1. <https://slovensko.rtvs.sk/clanky/spolocnost/386381/reklamacie-a-vratenie-tovaru-po-novom> -
2. <https://euractiv.sk/praca/spolocnost-ochrany-spotrebitelov-s-o-s-spolocnost-ochrany-spotrebitelov-poverena-osoba-pre-mimosudne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov/>
3. <https://slovensko.rtvs.sk/clanky/spolocnost/384297/oznacovanie-medu-26.11.2024>
4. <https://www.rtvs.sk/radio/program/11380/2403653>
5. <https://www.rtvs.sk/televizia/archiv/21274/488210>
6. <https://www.rtvs.sk/novinky/zaujímavosti/312952/vypredaj-prichadza-a-rozum-ludom-casto-odchadza-ako-zbytocne-neminat>
7. <https://www.trend.sk/biznis/klasicke-reklamacie-koncia-tu-je-10-rad-ako-vratit-tovar>
8. <https://www.rtvs.sk/radio/archiv/11380>
9. https://euractiv.sk/section/spolocnost/special_report/ako-vyriesit-spory-medzi-spotrebiteľmi-a-obchodníkmi-bez-sudu/

10. https://euractiv.sk/section/spolocnost/press_release/prvy-spotrebiteľsky-summit-o-alternatívnom-rieseni-sporov/
11. <https://euractiv.sk/section/spolocnost/opinion/sudy-su-drahe-a-zdlhave-ale-slovaci-dohody-takmer-nevyuzivaju/>
12. <https://www.trend.sk/spravy/porusuju-zakony-europskej-unie-odbornici-upozoruju-manipulativne-praktiky-videohier>
13. <https://bleskovky.zoznam.sk/cl/1005007/2850957/Spotrebiteľske-organizacie-upozoruju-na-manipulativne-praktiky-videohier>
14. https://www.teraz.sk/najnovsie/organizacie-upozoruju-na-manipulati/821816-clanok.html?utm_source=teraz&utm_medium=organic&utm_campaign=click&utm_content=%3BNajnov%C5%A1ie
15. <https://openiazoch.zoznam.sk/retail/spotrebiteľske-organizacie-upozoruju-na-manipulativne-praktiky-videohier/>
16. <https://www.sme.sk/minuta/23330839/spotrebiteľske-organizacie-europskej-siete-beuc-podavaju-staznost-na-platformu-temu?ref=mnt>
17. <https://www.teraz.sk/ekonomika/organizacie-europskej-siete-beuc-poda/795165-clanok.html>
18. https://index.sme.sk/c/23330832/spotrebiteľske-organizacie-europskej-siete-beuc-podavaju-staznost-na-platformu-temu.html?ref=terazbox_sme
19. <https://www.peniaze.sk/nakupy/11217-temu-topi-stovky-milionov-v-reklame-a-bombarduje-trh-nehra-fer-stazuju-sa-konkurenti>
20. <https://index.sme.sk/diskusie/5314655/spotrebiteľske-organizacie-europskej-siete-beuc-podavaju-staznost-na-platformu-temu.html>
21. <https://e.dennikn.sk/minuta/3994602>
22. <https://euractiv.sk/section/zivotne-prostredie/news/obchod-temu-pouziva-manipulativne-praktiky-a-porusuje-europske-pravo/>
23. <https://europske.noviny.sk/2024/05/16/organizacie-europskej-siete-beuc-podavaju-staznost-na-platformu-temu/>
24. <https://www.zaujímavysvet.sk/oblubeny-internetovy-obchod-temu-celi-dalsej-zalobe/>

25. <https://www.trend.sk/spravy/spotrebiteľske-organizacie-podavaju-temu-staznost-vraj-porusuje-predpisy-manipuluje>
26. <https://spravy.rtv.s.sk/2024/05/manazerka-spolocnosti-ochrany-spotrebiteľov-varuje-pred-platfomou-temu-zavadza-v-recenziach-kvalite-i-cenach/>
27. <http://www.nulife.sk/nulife/2024/05/16/organizacie-europskej-siete-beuc-podavaju-staznost-na-platfomu-temu/>
28. <https://zive.aktuality.sk/clanok/GP45gOq/pred-cinskym-obchodom-temu-varuje-aj-organizacia-eu-na-ochranu-spotrebiteľov-podnika-razne-kroky/>
29. https://www.youtube.com/live/F_Y1Qjg-roM?si=OV68bKs-1UOKkrbL
30. <https://www.teraz.sk/spravy/europske-organizacie-namietaju-nezak/778007-clanok.html>
31. <https://www.trend.sk/spravy/metu-stazuje-osem-spotrebiteľskych-organizacii-vratane-slovakov-cechov>
32. <https://www.noviny.sk/896340-europske-spotrebiteľske-organizacie-namietaju-nezakonne-spracuvanie-udajov-metou>
33. <https://bleskovky.zoznam.sk/cl/1005007/2698889/Europske-spotrebiteľske-organizacie-namietaju-nezakonne-spracuvanie-udajov-metou>
34. <https://euractiv.sk/section/digitalizacia/news/spotrebiteľia-masivny-zber-udajov-o-pouzivateloch-facebooku-a-instagramu-je-nezakonny/>
35. <https://standard.sk/582208/europske-spotrebiteľske-organizacie-namietaju-nezakonne-spracuvanie-udajov-metou>
36. <https://fontech.startitup.sk/spravy/meta-je-trnom-v-oku-europskych-spotrebiteľskych-organizacii-kvoli-spracuvaniu-udajov/>
37. <https://hn24.hnonline.sk/hn24/96133669-masivny-zber-informacii-europske-spotrebiteľske-organizacie-namietaju-nezakonne-spracuvanie-udajov-metou>
38. <https://www.netky.sk/clanok/spolocnost-meta-bola-obvinena-z-roziahleho-nezakonneho-spracovania-udajov-europskymi-spotrebiteľskymi-skupinami>

V súčasnosti na mesačnej báze registrovaným odberateľom distribuujeme aj emailový newsletter **Spotrebiteľský newsfilter** (viac ako 2600 odberateľov).

V Poprade, dňa 14.1.2025

Petra Vargová Čakovská, predsedníčka združenia