



## Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2016

### 1. Základné údaje o projekte

# Poradenstvo a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v Žilinskom a Trenčianskom kraji

- **Región:** Žilinský a Trenčiansky kraj
- **Charakteristika projektu:**
  - Hlavnou myšlienkou je zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva, pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov, ako aj naplnenie potreby rýchleho a jednoduchého riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi prostredníctvom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.
  - Predmetom projektu je poradenstvo a služby spotrebiteľom v priestoroch fungujúceho kontaktného miesta a zároveň prevádzka on-line a hot-line poradenstva.
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie – konkrétne od 01.04.2016 do 31.12.2016
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 83/2016-2050-3030

### 2. Realizácia aktivít projektu

- **Aktivity projektu:**

- a) Poradenstvo a kontaktná osoba**

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

Kontaktné miesto: **Mnešická ulica č.1 v Novom Meste nad Váhom**  
Otvorené každý: **Pondelok a Štvrtok v čase 13,00 – 17,00 hod.**  
**Utorok a Streda v čase 08,00 – 12,00 hod.**

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

- Ing. Ondrová, tel. 0915 119 841, mail: [a.ondrova@mail.t-com.sk](mailto:a.ondrova@mail.t-com.sk)
- JUDr. Rybár, tel. 0908 652 685, mail: [rybar.advokat@gmail.com](mailto:rybar.advokat@gmail.com)
- Mgr. Helena Mezenská (od 1.10.2016), tel. 0908 327 464, 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 neprimeraných úrokov a poplatkov pri poskytovaní pôžičiek a spotrebiteľských úverov,... Riešime „malé“ spory v hodnote pár EUR, ale nebojíme sa ani veľkých káuz. V prvom rade je našou snahou všetky spory riešiť mimosúdnou dohodou s použitím alternatívnych spôsobov riešenia. V nutných prípadoch dokážeme zastupovať spotrebiteľov aj na súdoch. Teda snažíme sa zabezpečiť komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Do tejto aktivity projektu zahrňame:

- Poskytovanie informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa
- Poradenstvo a konzultácie pre jednu zainteresovanú stranu
- Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) - poskytnutie pomoci pri riešení sporu v prípade, že do riešenia sú aktívne zapojené obidve sporné strany.
- Mediácia - mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v súlade s platným zákonom o mediácii, ktoré zabezpečuje mediátor - absolvent odborného vzdelávania s praxou.

## b) ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE

Od 01.04.2016 do 30.09.2016 pracoval JUDr. Ing. Tomáš Caban v pozícii on-line a hot-line poradcu v projekte, spolupracoval na tejto službe s H. Mezenskou a od 01.10.2016 ho úplne nahradila Mgr. Helena Mezenská, ktorá kontinuálne zabezpečovala poskytovanie informácií a poradenstvo pri riešení spotrebiteľských sporov, pričom využívala svoje vzdelanie a odborné znalosti získané počas práce pre združenie v oblasti spotrebiteľskej problematiky.

Odbornú garanciu poskytovaného poradenstva a služieb pre spotrebiteľov zastrešuje Mgr. Helena Mezenská, ktorá pomáhala a spolupracovala pri riešení jednoduchých a zložitejších spotrebiteľských sporov podľa potreby už od začiatku projektu.

Hot line a On-line poradenstvo je k dispozícii pre spotrebiteľov 4 hodiny denne.

### Kontakty na HOT-line poradenstvo:

- poradca: Ing. Mgr. Bc. Tomáš Caban, neskôr Mgr. Helena Mezenská
- cez web-stránku na adrese: [info@ombudspot.sk](mailto:info@ombudspot.sk), kde sú záujemcom k dispozícii dva formuláre:
  - Kontaktný formulár, ktorý slúži na prvý kontakt záujemcu s našim združením a stručné zadanie obsahu podnetu

- **Formulár spotrebiteľa**, ktorý je určený na kontakt už klienta združenia s nami a tiež môže byť použitý na hodnotenie spokojnosti a kvality nami poskytovaných služieb
- každý deň v čase 11,00 – 15,00 hod. na tel. číse: 0905 561 757, 0908 327 464

#### **Kontakty na ON-line poradenstvo:**

- E-mail: [info@ombudspot.sk](mailto:info@ombudspot.sk), alebo [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk)
- Cez web-stránku združenia [www.ombudspot.sk](http://www.ombudspot.sk)
- Cez facebook: pod titulom Helena Mezenská, alebo Helena Mezenská - návrat k hodnotám

#### **Prevádzková doba:**

- osoba poskytujúca on-line a hot-line poradenstvo poskytuje v súlade s podmienkami výzvy minimálne 20 hodín týždenne počas pracovných dní
- v prípade potreby je možné telefonicky alebo mailom dohodnúť kontaktovanie nad stanovené 4 hodiny - v pracovné dni až do 18,00 hod.
- on-line poradca svoju činnosť vykonáva buď na kontaktnom mieste alebo na inom dohodnutom mieste, kde je možné sa s ním skontaktovať cez zadané kontakty

#### **Územná dostupnosť:**

- projekt je dostupný pre obyvateľov celej SR vzhľadom na rôzne možnosti komunikácie.
- Pokračujeme v poskytovaní on-line poradenstva a riešenia sporov on-line, ktoré umožňuje poskytovanie služieb v rámci celej SR spotrebiteľom, ktorí prejavia záujem o spoluprácu s OMBUDSPOT-om.

### **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. Táňa 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, ktorú si priebežne vykazujú a tým zabezpečujú spolufinancovanie projektu

#### **Spôsob práce združenia:**

- Pre zabezpečenie úspešnosti projektu budeme využívať naše bohaté doterajšie skúsenosti,
- na výmenu informácií a skúseností, osvedčených praktík a koordináciu činností jednotlivých členov realizačného tímu slúži telefonická a mailová komunikácia doplnená o osobné stretnutia podľa potreby,
- koordinačné porady projektového tímu min. 1x mesačne za účelom monitoringu činnosti, kontroly plnenia a plánovania úloh,

- systematizácia práce s využitím špecificky pripravených formulárov a databázy na evidovanie a riešenie spotrebiteľských podnetov, zjednotenie metodiky merateľného vyhodnocovania činností poradcov, riešiteľov v procese realizácie projektu,
- implementácia etického kódexu poskytovania služieb a interných smerníc do činnosti.

#### **Iné aktivity súvisiace s riadením projektu:**

- Vzhľadom na meniace sa okolnosti súvisiace s pracovným zaradením JUDr. Ing. T. Cabana sme dňa 11.08.2016 zaslali na Odbor spotrebiteľa MH SR žiadosť o úpravu personálneho obsadenia projektu, v ktorej s platnosťou od 01.10. 2016 žiadame o tieto úpravy:
  - zmeniť personálne zabezpečenie on-line a hot-line poradenstva z p. Cabana na p. Mezenskú, ktorá i dosiaľ spoločne s ním poradenstvo spotrebiteľom vykonávala bezplatne
  - doplniť tretiu kontaktnú osobu – k Ing. Ondrovej a JUDr. Rybárovi žiadame doplniť aj Mgr. Helenu Mezenskú hlavne s ohľadom na vysoký záujem spotrebiteľov o projekt a riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré sú značne komplikované a vyžadujú si viacero úkonov
- V rámci povinností projektovej manažérky má Mgr. Mezenská uvedené, že:
  - vyvára priaznivé podmienky pre mimosúdne riešenie sporov v oblasti ochrany práv spotrebiteľov, vzdelávaciu a osvetovú činnosť v oblasti ochrany práv spotrebiteľa, poskytuje mentorovacie služby spolupracujúcim partnerom v iných zapojených regiónoch
  - vytvára podmienky pre spoluprácu s orgánmi verejnej správy a inštitúciami (*štátne orgány na celoslovenskej i regionálnej úrovni, samospráva i subjekty podnikateľského sektora a mimovládnych organizácií*)

v súvislosti s touto činnosťou Mgr. Mezenská ako odborník v oblasti ochrany spotrebiteľa bola oslovená tvorcami legislatívy na spripomienkovanie legislatívneho návrhu Spotrebiteľského zákonníka a tiež vyplnila dotazník k smernici o právach spotrebiteľa. V oboch prípadoch upozorňuje na:

  1. potrebu zavedenia opravného prostriedku pre spotrebiteľa v reklamačnom procese
  2. uplatnenie súvisiacich inštitútov odstúpenia od zmluvy v 2 ročnej záručnej lehote, aj na prípady predĺženej záruky na tovar, prípadne služby
  3. dosiahnutie odkladného účinku nielen na vymáhanie dlžnej sumy, nedoplatkov ale i príslušenstva pri podaných reklamáciách a žiadostiach na opravné vyúčtovania pokým reklamačný a mimosúdny proces so spotrebiteľom nie je jednoznačne uzavretý
  4. opatrenia na odbúranie nekalých obchodných praktík pri podomovom predaji
  5. fakt, že nadnárodné monopoly (*hlavne v energetickom a finančnom odvetví*) majú privilegizované, výsadné práva a sú oveľa viac chránené ako samotný spotrebiteľ – ich zákazník, dochádza k využívaniu a zneužívaniu ich presily a „nadvlády“ na trhu, v tomto ohľade je žiaduce vyváženie a zrovnoprávnenie pozícií účastníkov na trhu

Dňa 06.12.2016 bola na kontaktnom mieste vykonaná kontrola pracovníkmi MH SR, ktorí skonštatovali plnenie stanovených podmienok prevádzkovania kontaktného miesta a vedenia evidencie o práci kontaktných osôb.

**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 stavíme 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 stavíme na dlhoročnej práci kontaktnej osoby Ing. A. Ondrovej, ktorá sa venuje riešeniu sporov ako mediátorka, riešiteľka a poradkyňa od roku 2006 a pomoci spotrebiteľom už viac ako 5 rokov, takže je už v regióne vyhľadávaná pre jej dosahované výsledky a ochotu, ústretovosť.

Túto najefektívnejšiu propagáciu sme však v rámci projektu doplnili o:

- spracovaný Info-letáčik o projekte, ktorý sme rozposlali predstaviteľom miest v Trenčianskom a Žilinskom kraji (*letáčik a zoznam oslovených miest bol priložený k správe o realizácii projektu k 31.05.2016*)
- spracovaný info-článok o projekte, ktorý sme rozposlali do redakcií vybraných novín (*článok a zoznam oslovených novín bol priložený k správe o realizácii projektu k 31.05.2016*)
- Informácie o projekte na Web - stránke združenia [www.ombudspot.sk](http://www.ombudspot.sk), web-stránka bola v rámci projektu prepracovaná, zjednodušená a zmodernizovaná. Používame ju na propagáciu našich služieb aj na upozornenie spotrebiteľov na zaujímavé témy a články zverejnené v iných médiách. (*Aktuality stránky za 9-12/2016 v prílohe č.1 správy*).
- 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 (*výber z obdobia 9-12/2016 v prílohe č.2 správy*).
- osobná prezentácia realizácie projektu
- O priebehu realizácie projektu a etapovitých výsledkoch boli informovaní prítomní členovia združenia OMBUDSPOT v rámci valného zhromaždenia realizovaného dňa 18.08.2016

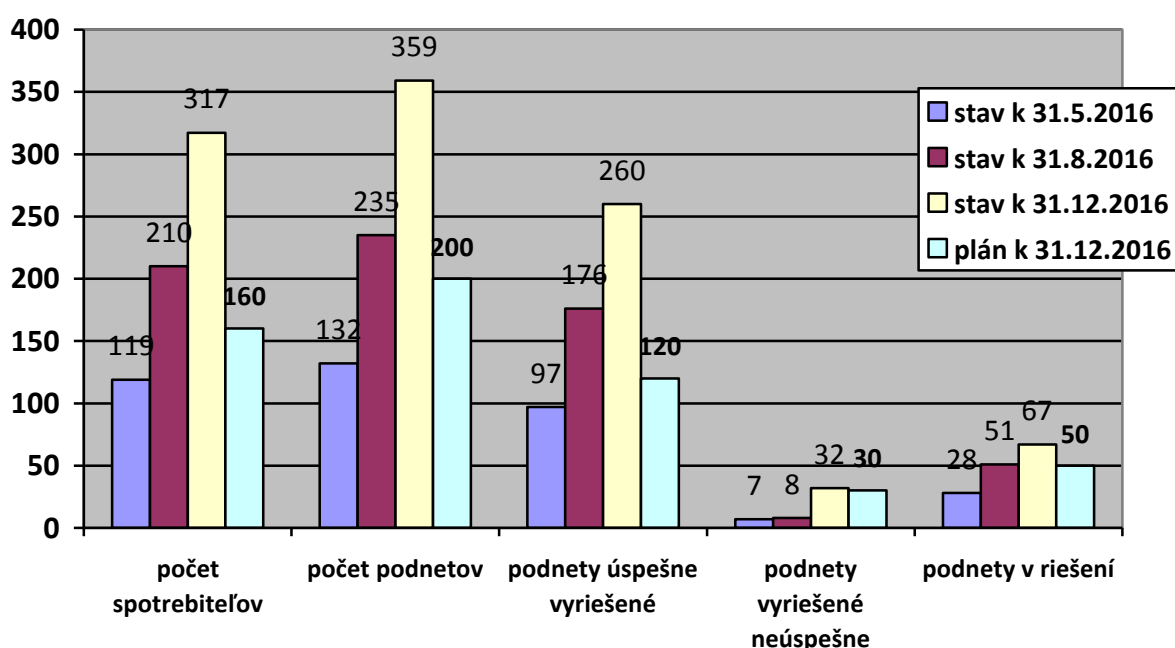
#### 4. Dosiahnuté výsledky projektu

##### Kvantitatívne hodnotenie - plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2016

| Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis                                                                                                                               | Plánované ukazovatele k 31.12.16 | Dosiahnuté ukazovatele k 31.05.16 | Dosiahnuté ukazovatele k 31.08.16 | Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.16 | Plnenie ukazovateľov v % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Počet spotrebiteľov zapojených do projektu ( <i>počet osôb, ktorý prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu</i> )                                                   | 160                              | 119                               | 210                               | 317                               | 198,12                   |
| Celkový počet riešených podnetov ( <i>vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka</i> )                                         | 200                              | 132                               | 235                               | 359                               | 179,50                   |
| Počet úkonov spojených s riešením podnetov ( <i>vysv.: v rámci jedného podnetu zvyčajne využívame niekoľko úkonov smerujúcich k riešenej sporu v rámci kalendárneho roka</i> ) | Nebolo uvedené v projekte        | 202                               | 339                               | 593                               | --                       |
| Počet úspešne vyriešených podnetov ( <i>podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa, keď napr. dostal požadovanú informáciu</i> )                                              | 120<br>60,0%                     | 97<br>73,5%                       | 176<br>74,9%                      | 260<br>72,4%                      | 216,67<br>120,67         |

|                                                                                                                                                                                                                                                        |             |             |             |             |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| <i>v rámci Hot-line, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa)</i>                                                                                                                                                                     |             |             |             |             |                 |
| Počet neúspešne vyriešených podnetov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa a podnety, ktorých riešenie bolo ukončené v rámci projektu s odôvodnením, napr. súdne riešenie sporu, ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.) | 30<br>15,0% | 7<br>5,3%   | 8<br>3,4%   | 32<br>8,9%  | 106,67<br>59,33 |
| Počet podnetov v riešení k 31.12.2016 (počet podnetov, ktorých riešenie sa posúva do nasledujúceho obdobia)                                                                                                                                            | 50<br>25,0% | 28<br>21,2% | 51<br>21,7% | 67<br>18,7% | 134,00<br>74,80 |

### Plnenie stanovených ukazovateľov projektu - graficky



#### Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2016:

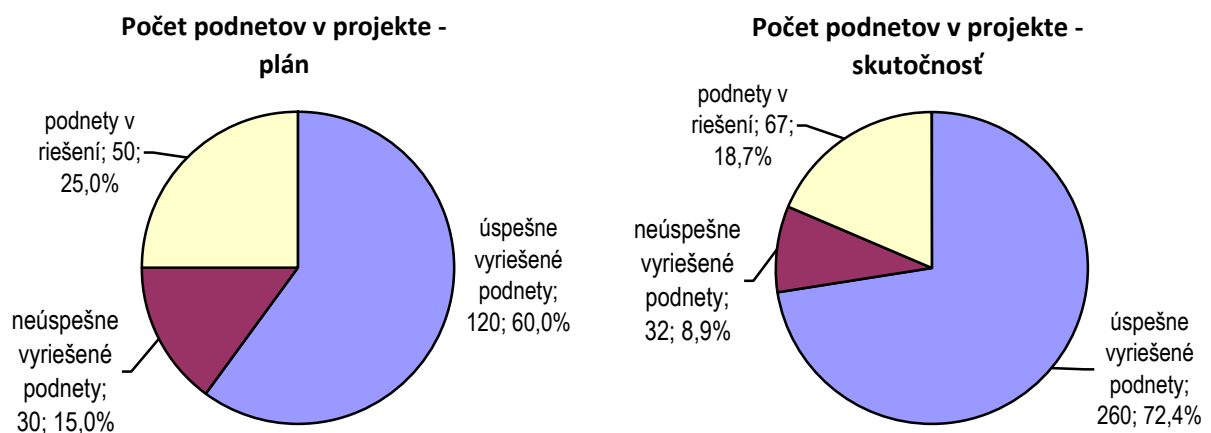
- V rámci projektu sme celkovo riešili 359 spotrebiteľských podnetov týkajúcich sa 317 osôb, čím plán plníme na 198,12 %. Na základe tohto ukazovateľa projekt dopadol naozaj úspešne, čo svedčí o veľkom záujme spotrebiteľov o naše služby a tým aj o realizovaný projekt.

Zdôvodnenie:

- informovanosť a publicita - vzhľadom na schválený rozpočet projektu sme využívali efektívne, no finančne nenáročné formy propagácie projektu
  - potvrdila sa kontinuita na predchádzajúci projekt
  - z regionálneho hľadiska riešime v rámci projektu podnety od spotrebiteľov z celého Slovenska a vysoký záujem o projekt je aj vďaka teritoriálnej dostupnosti kontaktných osôb na rôznych miestach
- V rámci projektu sme urobili takmer 600 rozličných úkonov týkajúcich sa riešenia 359 spotrebiteľských podnetov, pričom tieto mali veľmi rozdielny charakter - od

poskytnutia požadovaných dielčich informácií až po riešenie zložitých spotrebiteľských sporov v značnej hodnote s niekoľkými konzultáciami a vstupmi kontaktných osôb  
Zdôvodnenie:

- Počet úkonov sme dokázali oproti plánu navýšiť hlavne z dôvodu, že projektu sa v rámci svojej dobrovoľnej práce pre združenie aj doteraz venovala Mgr. Mezenská (*vdďaka tomu mohol narásť aj počet riešených podnetov*). Vzhľadom na vysoký záujem spotrebiteľov o projekt a riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré sú značne komplikované a vyžadujú si viacero úkonov sme požiadali o zaradenie Mgr. Mezenskej do projektu v pozícii tretej kontaktnej osoby
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V poslednom sledovanom období 9-12/2016 sme riešili 124 podnetov, čo po sčítaní s predošlými 235 podnetmi znamená celkový počet 359 riešených spotrebiteľských prípadov. Z nich je:
  - zatiaľ v riešení 67 podnetov, čo je 18,7 % z celkového počtu podnetov a je to podstatne nižšie ako plánovaných 25%. Tento údaj svedčí o tom, že v rámci našej pomoci spotrebiteľom riešime aj zložité podnety, ktoré si vyžadujú okrem skúseností poradcov aj dostatok času
  - počet 32 neúspešne vyriešených podnetov predstavuje 8,9% z celkového počtu podnetov (*plán 15%*) a hoci je to 106,7% plánovaného ukazovateľa je to výborný výsledok, pretože celkový počet podnetov máme plnených na 179,5%, takže s výsledkom sme veľmi spokojní. Počet neúspešne ukončených podnetov pozostáva z:
    - v 19 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode spotrebiteľa s predajcom a spor bol postúpený na súd – teda 5,3 % z celkového počtu riešených podnetov skončilo v súdnom konaní
    - v 13 prípadoch (3,6%) je spor ukončený, avšak v neprospech spotrebiteľa alebo nebolo pokračované v riešení sporu zo strany spotrebiteľa (*zvyčajne z dôvodu príliš komplikovaného, neefektívneho postupu alebo odporúčania pokračovať súdnou cestou, čo spotrebiteľ odmietol*)
  - počet 260 úspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
    - podnety vyriešené v rámci hot-line a on-line poradenstva: 133
    - podnety vyriešené v prospech spotrebiteľa kontaktnými osobami v mimosúdnom a alternatívnom konaní: 127



- Tieto údaje obsahujú aj spotrebiteľské spory, ktoré naše združenie začalo riešiť ešte pred realizáciou projektu, ale posledné úkony vrátane overenia úspešnosti riešenia sporu mimosúdnou cestou už spadalo do obdobia realizácie projektu.
- Záujem o riešenie spotrebiteľských podnetov je stále a bez ohľadu na hodnotu predmetu podnetu – do tejto agendy v sledovanom období pribudli napr. podnety:
  - najbežnejšie sa jedná o **reklamácie zakúpeného tovaru** (*najviac podnetov*)– napr.:
    - uspeli sme v podnete, kde zakúpený holiaci strojček odmietol predajca prijať na reklamáciu z hygienických dôvodov (*bol použitý*), hoci to nemal v obchodných podmienkach, napokon ak by o takej determinujúcej a otáznej podmienke spotrebiteľ vedel, strojček by si nekúpil. Podstatná informácia pre jeho rozhodnutie mu bola zamlčaná.
    - Kúpa ojazdeného automobilu: Je všeobecne známou skutočnosťou, že spotrebiteľia kupujú na trhu ojazdené automobily (*najmä tie s väčším počtom najjazdených km*) s vedomím a očakávaním ďalších nákladov na jeho réžiu – opravy a pod. Je z pohľadu bežných spotrebiteľov normálne, že takéto auto sa bude rýchlejšie kaziť keďže je jazdené pričom sú v presvedčení, že nemajú voči predajcom nových áut alebo autobazárom žiadne práva. O to viac, keď v kúpnych zmluvách nie sú deklarované žiadne záruky. Nie je tomu celkom tak. Aj pri použitej veci platí záruka na vady v trvaní 1 roka.  
V prejednávacom prípade išlo o automobil VW Golf, ktorý spotrebiteľka kúpila s počtom ďaleko cez 200.000 najjazdených km, no napriek tomu sa pre výskyt viacerých väd a potreby investícií podarilo domôcť zrušenia kúpnej zmluvy a vrátenia celej kúpnej ceny - 2.600 EUR oproti vráteniu automobilu a to dokonca po 3 mesiacoch od jeho kúpy.
  - z podnetov, ktoré „sú v riešení“ uvedieme spor týkajúci sa reklamácie 11 kusov interiérových dverí firmy Sapeli z dôvodu nekvalitného materiálu. Po výmene jedných dverí, ktoré praskli, rovnakú chybu + deformáciu vykazujú aj ostatné dvere. Spotrebiteľka stratila dôveru, preto budeme trvať na odstúpení od zmluvy a vrátení finančných prostriedkov
  - do riešenia podnetov **zapájame aj ďalších odborníkov a inštitúcie**, napr.:
    - v rámci mimosúdneho riešenia neuznanej reklamácie sme využili aj znalca na posudzovanie technického stavu vozidiel pri určení škody pri riešení poisťnej udalosti, to sa týka i sedacích súprav a nábytku, obuvi
    - z riešených podnetov týkajúcich sa podomových predajcov v energetike, uvedieme prípad 75-ročného slabo-počujúceho starčeka so strojčekom na srdce, ktorému prišli „odčítať plyn“ a návšteva skončila uzavretím zmluvy. Vzhľadom na preukázané poškodenie zraniteľného spotrebiteľa z hľadiska veku a chabého zdravotného stavu, sme oslovili aj Úrad pre reguláciu sieťových odvetví i SOI. Odstúpenie od zmluvy sme dosiahli aj vďaka formálnemu stanovisku SOI, ktorá napadla časť týkajúcu sa odstúpenia od zmluvy v obchodných podmienkach (*bola uvedená doba 7 dní, hoci zákon vyžaduje min. 14- dňovú lehotu*)
    - viacero sporov týkajúcich sa podomového predaja, v ktorých predajcovia využívajú medzery a vákuum v legislatíve, stav na súdoch. Jeden z takýchto podnetov sme riešili aj s políciou
  - riešili sme aj **reklamácie poskytnutých služieb** – napr.:
    - spolu so spotrebiteľmi usilujeme o zníženie resp. zrušenie vypočítaného nedoplatku za dodávku plynu z dôvodu zaseknutého merača. Už spotreba pred jeho zaseknutím vykazovala šetrenie plynu v domácnosti



dvoch dôchodcov (*úsporu dosiahli po odstávaní detí a vnúčat, prechodom kúrenia na pevné palivo v krbe – teplovzdušným vykurovaním, prechodom stravovania v stravovacích zariadeniach*), čo pri výpočte nedoplatku nebolo vôbec zohľadnené

- v riešení máme podnet týkajúci sa žiadosti o vrátenie stornopoplatku za neskoré zrušenie rezervácie ubytovacích služieb v Prahe, kde boli spotrebiteľia nejasnou komunikáciou z hotela uvedení do omylu, že rezervácia nebola ukončená, a teda nie je platná. Hotel aj napriek tomu, že v danom termíne izbu predal, si uplatnil celú sumu pobytu ako stornopoplatok a nebol prístupný žiadnej dohode so spotrebiteľom, napriek jeho opakovaným intervenciám.
- **spory s energetickými spoločnosťami**, ktorej zástupcovia navštevujú domácnosti a uzatvárajú zmluvy so spotrebiteľmi s tým, že bude ukončená zmluva s predchádzajúcim dodávateľom, čo následne nezabezpečia a spotrebiteľ má zrazu otvorený zmluvný vzťah s dvoma dodávateľmi. Následne sú vymáhané deaktivčné poplatky na ťarchu - v dobrej viere konajúceho spotrebiteľa. Pri úspešnom riešení týchto sporov sme argumentovali dodávateľovi, aby zmenil obchodné podmienky tak, aby zrušenie úhrady deaktivčného poplatku nebolo výlučne viazané na úspešnú a dosiahnutú zmenu dodávateľa (*čo spotrebiteľ nevie zaručiť*), ale na doručenie plnej moci podpísanej spotrebiteľom v prospech meneného nového dodávateľa. Prehodnotenie tohto návrhu zástupcovia dotknutej spoločnosti potvrdili zrušením záväzku úhrady deaktivčného poplatku bez ohľadu na vykonanú zmenu, na základe odoslania potvrdenej plnej moci energetickému subjektu spotrebiteľom.
- **spory týkajúce sa finančného trhu** sa týkajú hlavne neschopnosti a nedisciplinovanosti spotrebiteľov pri plnení záväzkov splácania úverov a pôžičiek, napr.:
  - riešenie vymáhaného nedoplatku pôžičky od nemenovanej spoločnosti poskytujúcej pôžičky s vysokým príslušenstvom. Po našom upozornení, že z ich strany ide o neoprávnené podnikanie na území SR, nakoľko nie sú vedení v NBS ako spoločnosť, ktorá môže poskytovať pôžičky a úvery, spotrebiteľ bol vyzvaný, aby uhradil iba istinu bez navýšenia o poplatky, úroky a sankcie.
  - v komplikovaných prípadoch riešime so spotrebiteľmi aspoň rôzne úľavy (*napr. sme dosiahli zníženie vymáhanej sumy v časti príslušenstvo zo 700 na 500 EUR*) a predĺženie lehoty na splatenie sporného pomerne vysokého nedoplatku za dodávku plynu, pokiaľ nedôjde k záveru riešenia sporu mimosúdne. Hoci aj o mesiac, avšak spotrebiteľ nebude zaťažovaný upomienkami pre nedodržanie lehoty splatnosti. V jednom prípade spotrebiteľa v hmotnej núdzi, sme usilovali o dosiahnutie riešenia a pomoci cez Centrum právnej pomoci.
  - pôžička uzavretá takmer pred 15-timi rokmi na 20 000 korún, uzavretá ešte v pozícii zamestnanca a teraz vymáhaná aj s úrokmami, podarilo sa uspieť a zbaviť spotrebiteľa nezmyselného záväzku
  - ale úspechom je i príprava na obnovu konania v spore s peňažným subjektom vo výške 14 tis. EUR

## 5. Financovanie projektu

### Plánované financovanie projektu:

- Dotácia MH SR vo výške: 12 500.- EUR
- Spolufinancovanie projektu: 1 500.- EUR

**SPOLU: 14 000,- EUR**

### Plán a použitie dotácie MH SR

| Rozpočtová položka                                               | Plánované sumy v EUR | Vyčerpané sumy v EUR | čerpanie v %  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Odmeny – hlavná činnosť                                          | 8 900                | 8 805,00             | 98,93%        |
| Nájom                                                            | 1000                 | 999,99               | 100,00%       |
| Telekomunikácie a internet, web-sídlo                            | 0                    | 0                    | 0,00%         |
| Cestovné náklady                                                 | 0                    | 0                    | 0,00%         |
| Materiálové náklady                                              | 600                  | 598,80               | 99,80%        |
| Ekonomické a administratívne služby (vrátane publicity projektu) | 2 000                | 1999,69              | 100,00%       |
| <b>SPOLU:</b>                                                    | <b>12 500</b>        | <b>12 403,48</b>     | <b>99,23%</b> |

- Nevyčerpaná časť poskytnutej dotácie vo výške 96,52 EUR bola vrátená prevodom na účet Ministerstva hospodárstva SR.

### Spolufinancovanie projektu:

- Predstavuje náklady spojené s riadením projektu (napr. náklady na manažéra a koordinátora projektu) a ďalšími činnosťami, ktoré nie sú zahrnuté do nákladov pokrytých zo štátnej dotácie, resp. sú nad tento rámec
- Nefinančným vkladom združenia je dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie, čím sme zabezpečili úspešnú realizáciu projektu a dosiahnutie stanovených cieľov v určenom čase.
- Na základe výstupov z účtovníctva bolo skutočné spolufinancovanie projektu vo výške 1740.- EUR

## 6. Zhrnutie

Projekt „Poradenstvo a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v Žilinskom a Trenčianskom kraji“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmlúv s dvomi kontaktnými osobami a on-line poradcom a dohodami o forme zapojenia sa do projektu členov riadiaceho projektového tímu. Ďalej sme sprevádzkovali kontaktné miesto pre spotrebiteľov a uzavreli sme nájomnú zmluvu na tieto priestory platnú do konca roka 2016. V rámci riadenia projektu došlo k 01.10.2016 k doplneniu tretej kontaktnej osoby a zmene Hot-line a on-line poradcu pre spotrebiteľov, avšak služby boli zabezpečované kontinuálne.

V priebehu realizácie projektu, t.j. za 9 mesiacov naše združenie v spolupráci s kontaktnými osobami a on-line poradcom poskytlo pomoc pri riešení 359 podnetov, pričom sa jedná o pomoc pri uzavretí spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie.

Dosiahnuté výsledky preukazujú splnenie VŠETKÝCH plánovaných ukazovateľov a na základe vyššie uvedených údajov môžeme potvrdiť, že stanovené ciele projektu sme naplnili, konkrétne:

#### Hlavný cieľ projektu:

V pozícii nezávislého a nestranného subjektu sme prioritne v Žilinskom a Trenčianskom kraji prakticky presadzovali rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Vďaka tomu dosahujeme lepšiu vymožitelnosť práva, zlepšenie právneho povedomia a pozície spotrebiteľov na trhu, zvýšenie informovanosti spotrebiteľov o svojich právach a zlepšenie systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v Slovenskej republike v súlade s požiadavkami EÚ

#### Pridružené ciele projektu:

1. Pomohli sme celkovo 319 spotrebiteľom pri presadzovaní svojich spotrebiteľských práv v praxi formou poskytovania poradenských služieb, konkrétne:
  - aktuálnych informácií týkajúcich sa ochrany práv spotrebiteľov
  - poradenstva
  - alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou
  - zastupovania spotrebiteľov v reklamačných procesoch,
2. Zvýšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov v praxi a získanie väčšej dôvery spotrebiteľov v uzákonený systém ochrany spotrebiteľov
  - dosiahnutá úspešnosť 72,4 % predstavuje až 260 úspešne vyriešených podnetov z celkového počtu 359, pričom tento ukazovateľ pozostáva z:
    - 1) podnety vyriešené v rámci hot-line a on-line poradenstva poskytnutím informácií a poradenstva jednej strane
    - 2) podnety vyriešené v prospech spotrebiteľa kontaktnými osobami v mimosúdnom a alternatívnom konaní pri zapojení aj predajcov
  - ak by sme úspešnosť počítali len z uzavretých podnetov (*zatiaľ v riešení 67 podnetov*), ktorých je celkovo 292, tak potom je naša úspešnosť 89,04 %
  - počet 32 neúspešne vyriešených podnetov predstavuje 8,9% z celkového počtu podnetov (*10,96 % z uzavretých podnetov*) pozostáva z:
    - 1) v 19 prípadoch bol spor postúpený na súdne konanie
    - 2) v 13 prípadoch je spor ukončený v neprospech spotrebiteľa alebo nebolo pokračované v riešení sporu zo strany spotrebiteľa
3. Kontaktné osoby pri riešení viac ako 100-vky podnetov zapojili do priebehu riešenia spotrebiteľských sporov ako partnera aj predajcov a presadzovali sme medzi nimi názor, že prospotrebitel'ská politika je pre nich prínosom, pretože:
  - je dôležitým predpokladom ich úspechu na trhu, pretože je kľúčom k spokojnosti spotrebiteľov, na čom je možné vybudovať dobré meno svojej firmy a posilniť jej značku na trhu
  - šetrí náklady na znalecké posudky, príp. pokuty a sankcie za nedodržanie postupov pri vybavovaní reklamácií
  - je nástrojom na zvýšenie kvality predávaných produktov a poskytovaných služieb, čím získa konkurenčnú výhodu
4. Spoluprácou so zástupcami predajcov, poskytovateľov služieb a stavebných prác sme vylepšili fungovanie vnútorného trhu na úrovni maloobchodu a posilnili nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov v elektronickom obchode
5. Rozšírili sme našu databázu prípadových štúdií, identifikovali podnikateľské subjekty správajúcich sa pro-klientsky, resp. proti-klientsky a to všetko využívame

v praxi na podporu alternatívneho riešenia sporov a zlepšovanie systému ochrany spotrebiteľa.

6. Zintenzívnili, skvalitnili a rozšírili sme kontakty s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou s cieľom iniciovať legislatívne zmeny, identifikovať problémové miesta v oblasti ochrany spotrebiteľov, odhaľovať nekalé postupy predajcov,...
- vďaka pôsobeniu Mgr. Mezenskej v parlamente SR bol prijatý **pozmeňujúci návrh k novele zákona o cenných papieroch a investičných službách** – bolo opätovne možné do 30.06.2016 bezplatne previesť cenné papiere z kupónovej privatizácie, ktoré nemajú hodnotu na FNM. Daný podnet sa týka skupiny 300 tisíc ľudí, čím jeho hodnota dosahuje viac ako milión EUR.
  - v rámci legislatívnej agendy sme pripomienkovali neskôr schválený Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ARS) a v súlade s jeho znením sme koncom roka 2016 podali žiadosť, na základe ktorej bolo združenie Ombudspot rozhodnutím Ministerstva hospodárstva SR č. 32249/2016-3030-68790 zo 14. decembra 2016 schválené ako oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov (ARS). Dátumom zaradenia medzi subjekty ARS je 01. január 2017 odkedy ponúkame klientom aj tento postup pri riešení spotrebiteľských sporov.

Dosiahnuté výstupy projektu sú tiež dôkazom toho, že spotrebiteľia potrebujú okrem ponúknutia šablón na postup pri riešení spotrebiteľských podnetov (čo je hlavne v rámci *on-line a hot-line poradenstva*) aj individuálny a často kreatívny prístup k riešeniu sporov mimosúdnou cestou, ktorý vedie zabezpečiť len odborníci (*poradcovia/kontaktné osoby*) na danú problematiku v overených spotrebiteľských združeniach.

Veríme, že tieto výsledky poslúžia ako argumenty na získanie väčšej finančnej podpory zo štátneho rozpočtu pre činnosť spotrebiteľských združení na Slovensku.

V Poprade dňa 13.01.2017