



OMBUDSPOT®
mimosúdne spotrebiteľské centrum

Záverečná správa o realizácii projektu k 31.12.2011

Názov projektu:

Pokračujme súdne...

Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi

(predsúdna a súdna agenda)

Spracované: 14.01.2012

OMBUDSPOT

Vecné hodnotenie projektu ku dňu 31.12.2011

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

Názov projektu: „**Pokračujme súdne... Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi (predsúdna a súdna agenda)**“

A. Údaje identifikujúce realizátora projektu a kontaktné miesto v kraji

Identifikácia realizátora projektu:

1. Názov žiadateľa: **OMBUDSPOT®**, 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, hmezenska@azet.sk

B. Ciele projektu

➤ Stanovené ciele projektu:

- posilniť a zefektívniť vymožitelnosť práv spotrebiteľov na Slovensku súdnou cestou
- skvalitniť systém pomoci spotrebiteľom, ktorí sa odhodlajú chrániť svoje práva v súdnom konaní formou zastupovania spotrebiteľov v konaní pred súdmi
- posilnenie a rozšírenie právnych služieb spotrebiteľom
- vytvoriť možnosti využitia výstupov súdnych konaní – právoplatných rozsudkov – v rámci argumentácie pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov

➤ Naplnenie stanovených cieľov projektu k 31.12.2011:

V krátkosti môžeme konštatovať, že aktivity zrealizované v rámci projektu do 31.12.2011 boli v súlade so stanovenými cieľmi a prispeli k ich naplneniu. Takže vďaka realizácii tohto projektu sme dosiahli:

- posilnenie a zefektívnenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov na Slovensku súdnou cestou
- zvýšenie kvality systému pomoci spotrebiteľom, ktorí sa odhodlajú chrániť svoje práva v súdnom konaní formou zastupovania spotrebiteľov v konaní pred súdmi
- posilnenie a rozšírenie právnych služieb spotrebiteľom
- vytvorenie možnosti využitia výstupov súdnych konaní – právoplatných rozsudkov – v rámci argumentácie pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov

Tieto tvrdenia vyplývajú z popisu jednotlivých aktivít a dosiahnutých ukazovateľov.

C. Aktivity projektu

Priestorové a technické zabezpečenie realizácie aktivít projektu:

- **PRIESTORY OMBUDSPOT-u: Nám. Sv. Egídia 23/53, 058 01 Poprad**
- Priestory združenia v Poprade – kancelárske priestory s príslušenstvom o celkovej ploche 111 m² 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 poskytovania právnej pomoci a na 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 – 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,...
- **PRIESTORY, ktoré majú k dispozícii osoby zapojené do projektu – vlastné kancelárie advokátov, ktoré využívajú na odbornú prácu aj na konzultácie so spotrebiteľmi.**

Personálne zabezpečenie:

- Mgr. Helena Mezenská v pozícii poradca / mediátor
- JUDr. Jana Zimmermannová – advokát
- JUDr. Peter Rybár - advokát

Realizácia aktivít projektu:

A) Pomoc spotrebiteľov v súdnom konaní

A1) Predsúdna agenda

Jedná sa o **nové podnety, ktoré budú „preradené“ do súdnej agendy** z mimosúdneho riešenia, pretože nedošlo k dohode sporných strán mimosúdnou cestou a spotrebiteľ sa rozhodol domáhať svojich práv v súdnom konaní.

Pred samotným podaním žaloby však je potrebné urobiť množstvo úkonov a spracovať potrebné podklady, resp. využiť ďalšiu možnosť oslovenia sporných strán s ponukou na riešenie formou predžalobnej výzvy

Pod pojem predsúdna agenda zahŕňame:

- Prvotnú právnu analýzu riešeného spotrebiteľského sporu zrealizovanú právnikom
- Dožiadanie chýbajúcich dokladov
- Návrh postupu
- Spracovanie predžalobnej výzvy a servis s tým (finalizácia, tlač, zaslanie)
- komunikácia so spornými stranami v rámci reakcie na predžalobnú výzvu
- zastupovanie spotrebiteľa

A2) Súdna agenda

Do tejto časti patria už prípady, ktoré postúpili k spracovaniu žaloby, príp. sú v ďalších etapách súdneho konania a vyžadujú „servisovanie“ postupu ich riešenia zo strany združenia a právnik.

Pod pojem súdna agenda zahŕňame:

- spracovanie žaloby
- rozhodnutie o príslušnosti súdu
- podanie žaloby v súlade so stanoveným postupom
- príprava podkladov vyžiadaných súdom a zabezpečenie ich včasného doručenia
- komunikácia so súdom na základe splnomocnenia
- zastupovanie spotrebiteľa v súdnom konaní
- servis podnetov v súdnom konaní podľa aktuálnych potrieb

Súdy - predsúdna a súdna agenda /syntéza podaní a vedených procesov JUDr. Zimmermannovej, JUDr. Rybára a Mgr. Heleny Mezenskej vyplývajúcich z partikulárne vedených a zaznamenaných úkonov v pracovných výkazoch/:

Predsúdna agenda:

- Predložené predžalobné výzvy: **(4)** z toho úspešné 3 / zamedzenie súdneho konania /telefónny aparát, 2 obuv, p. Boratko, p. Farbárová, p. Krivuš, p. Remenník/

Súdna agenda:

- Vedené súdne spory v priamom zastúpení združením **(2)** – kauza webstránok – **ukončený úspešne – rozhodnutie súdu v zmysle uznania podanej žaloby I do času uzávierky projektu nebol organizácii doručený rozsudok súdu s rozšíreným odôvodnením z 20.12.2011/**, **spät'vzatie návrhu na vydanie platobného rozkazu** vo veci navrhovateľa spoločnosti BIB services, v podanom oznámení o vstupe vedľajšieho účastníka a podanom odpore organizácie na strane odporkyne /14.12.2011/

Za najdôležitejšie výroky súdu označujeme: **povinnosť zaplatiť žalobcovi** v druhom rade sumu uhradeného poplatku a primerané zadosťučinenie v rovnakej sume do 3 dní od právoplatnosti rozsudku, **povinnosť žalovaného zdržať sa uzatvárania zmlúv** o poskytovaní služieb obsahujúcich neprijateľné zmluvné podmienky, **povinnosť odstrániť** protiprávny stav **vydaním bezdôvodného obohatenia, súd** rovnako určil **12 podmienok uvedených v zmluve za neprijateľné zmluvné podmienky.**

Najväčším úspechom v súdnej agende je za hodnotené obdobie okrem uznaných predbežných návrhov k zadržaniu nakladania s bytom **(4)** – /*vyplývajúcich z uzavretých zmlúv o spotrebiteľských úveroch/*, hlavne už spomenuté **Rozhodnutie Okresného súdu v Poprade zo dňa 20.12.2011 a rovnako aj Uznesenie KS v Prešove v kauze sporných webstránok**, nielen, že svojím druhom **predstavoval prelomovo dosiahnutú celoplošnú ochranu pre všetkých dotknutých spotrebiteľov** v kauze sporných webstránok /*spoločnosti nemôžu vymáhať mimosúdne, tak ako to doteraz realizovali, ale len na základe právoplatného rozhodnutia súdu, čo v praxi znamená, že všetky výzvy na mimosúdne plnenie pohľadávok spoločnosti s ponukou sporných internetových stránok sú irelevantné a bezpredmetné/*, pokiaľ nerozhodne súd, opakované výzvy na úhradu poplatkov bolo možno na základe uvedeného považovať za neoprávnené. Uvedené uznesenie súdu **súčasne určilo i „kurz“ rozhodnutia súdu** v podanej žalobe, kde už takmer 1,5 roka od podania žaloby prebiehalo a bolo úspešne v prospech spotrebiteľov uzavreté súdne konanie.

Podľa našich záznamov plnomocenstiev rozhodnutie odpovie a veríme, že upokojí **897 spotrebiteľov** priamo dotknutých a zastupovaných v kauze Pro Content, nepriamo **445 spotrebiteľov** dotknutých a konfrontovaných so stránkou spoločnosti Web Content. Podľa našich odhadov s tým súvisiace ďalšie stránky a spoločnosti s jednotným systémom riadenia internetovej medzinárodne organizovanej skupiny /*Online Investment...a Sout.../* zasiahli spolu 25 - 30 tis. slovenských spotrebiteľov, ktorí sa marketingom spoločností cítia byť podvedení a uvedení do omylu.

Dlho očakávané rozhodnutie súdu potvrdilo potrebu posilnenia právnej ochrany spotrebiteľov na internetovom trhu, čím sa dosiahne a zvýši čistota internetového prostredia, sme presvedčení, že ním sa sprísnia všeobecné platné normy a štandardy a rovnako sa zvýši opatrnosť spotrebiteľov pri zazmluvňovaní a „odklikávaní“ podobných internetom poskytovaných služieb.

Podnety rozpracované na súde, kde vystupujeme ako organizácia:

- ako vedľajší účastník (5) v sporoch vyplývajúcich z finančného sektora /*spotrebiteľský úver - záchrana bytu, podané návrhy na vydanie predbežného opatrenia/*, z uvedených návrhov na vydanie predbežného opatrenia, ktorým bolo odporcom uložené zdržať sa výkonu záložného práva zo zmluvy o zriadení záložného práva /*v jednom z uvedených prípadoch bolo dosiahnuté aj KS rozhodnutie o správnosti postupu pri vydaní predbežného opatrenia OS v Poprade, v ďalších prípadoch boli podané odvolania a očakávame rozhodnutie KS – ov/ - p. Bednárová, p. Suranovská, p. Jureková, p. Nemčok, Rozhodnutie súdu OS Bratislava III. o určení neplatnosti zmluvy o úvere* a tiež rozhodnutie súdu

o určení neplatnosti zmluvy o zabezpečovacom prevode vlastníckeho práva k nehnuteľnosti /rod. Vavrovcov, zmluva uzavretá v roku 2005/

- **podané usmernenia v podaných žalobách a príprava písomných vyjadrení pri prevzatom** odpore k nami spracovanej žalobe a súdom vydaného platobného rozkazu **v prospech spotrebiteľov (4)** - /p. Oswald, p. Ondráček- p. Malíková, p. Radičová, p. Karvaš/

- **monitoring a dohľad (1)**, spolupráca s navrhovateľom vo veci podanej žaloby na vodárenskú spoločnosť za nedodržanie kvalitatívnych noriem pitnej vody, interes o predmetnú kauzu sprevádza celoplošný dopad na spotrebiteľov, keďže ide o hromadnú dodávku a zásobovanie pitnou vodou /pojednávania 05.12.2011 priama účasť, nový vytyčený termín pojednávania 16.01.2012 – spolupráca pri tvorbe obhajoby, zabezpečenie písomných podkladov z Úradu verejného zdravotníctva

- **spracovanie a podanie nových žalôb a zastupovanie na súde (5)**, p. Bobáková – príprava na súdne pojednávania /1. 10. 11.2011 a 2. pojednávania stanovené na 13.01.2012 – spor o kvalitu montáže a samotného diela, správnosť vybavenia reklamácie, účinnosť odstúpenia od zmluvy/, podanie žaloby vo veci dodania poškodeného tovaru prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie /svadobné poháre, p. Pavličková/, **zaslanie vyjadrenia súdu** k zrušeniu podanej žaloby na poskytovateľa spotrebiteľského úveru, **spracované vyjadrenie doplnenia k výzve súdu**, podanie predžalobnej výzvy na zdržanie sa nekalej obchodnej praxe pri opakovaných vymáhaniach úžerne nastavených režimov splátok z úrokov na omeškani /p. Kaniarik/, **príprava žaloby k Uzneseniu Ústavného súdu SR** o odmietnutej podanej sťažnosti Štefana Bebku vo veci namietaného porušenia jeho základného práva na súdnu a inú právnu ochranu podľa čl. 6 ods. 1 Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, ku ktorému došlo uznesením KS v Bratislave a uznesením Najvyššieho súdu SR z apríla 2011, príprava a podaný návrh na začatie konania vo veci vydania platobného rozkazu pre účinné odstúpenie od zmluvy pri neodstrániteľnej vade /Inákup obuvi p. Vagačová/

- **spracovanie a podanie návrhov na vyhlásenie exekúcie za neprípustnú (15) a vypracovanie a podanie návrhov na zrušenie rozhodcovských rozsudkov** proti spotrebiteľom – vstup do občianskych súdnych konaní (**celkom 10 podaní**), dosiahnutý úspech v zastavených exekučných a rozhodcovských konaniach (na základe doručeného uznesenia súdu alebo rozhodcovského súdu (5), p. Vrbičanová a pod.)

- **rozpracovanie a príprava postúpených podkladov /s vyššou hodnotou predmetu sporu od 1400-10 000 – 12 000 € do predsúdnej a súdnej agendy – (9 osôb)** – pre spracovanie predžalobnej výzvy – komodity – strecha, sporné otázky a vydanie poistných plnení, osobitné vozidlo - štvorkolka, automobil, neplnený poistný nárok, podozrenie na neoprávnené vymáhanie plnenia pri problémovom a nedostatočnom pokrytí telekomunikačných a internetových služieb - operátori.

B) Publicita a riadenie projektu

B1) Publicita projektu:

V rámci oslovovania a získavania spotrebiteľov pre spoluprácu OMBUDSPOT stavia na dlhoročnej tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regióne, čo sa odráža 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 sme rozšírili o časť určenú pre projekt
 - bola aktualizovaná priebežne
- využívanie jednotného názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov
- **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
 - 31.10. 2011 - Hospodárske noviny - Slovákovi 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>
- 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>

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
- Pracovné stretnutia s osobami zapojenými do realizácie projektu
- 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

D. Očakávané výstupy

Očakávané výstupy stanovené v projekte:

Celkové ukazovatele aktivít A1 a A2:

- celkový počet prípadov úspešne riešených v súdnom konaní: 2
- celkový počet prípadov neúspešne riešených v súdnom konaní s odôvodnením, resp. v jeho jednotlivých štádiách,
- celkové náklady na osoby, ktoré v mene spotrebiteľského združenia zastupovali spotrebiteľov v súdnom konaní,
- celkové náklady na advokáta (externé služby), ktorý bude zastupovať spotrebiteľov v súdnom konaní: 2 500.- EUR
- vyčíslenie celkových nákladov i nákladov na 1 spotrebiteľa);

Dosiahnuté výstupy k 31.12.2011:

Celkové ukazovatele aktivít A1 a A2:

- celkový počet prípadov úspešne riešených v súdnom konaní: 14
- celkový počet prípadov neúspešne riešených v súdnom konaní: 0
- počet prípadov v jeho jednotlivých štádiách:
 - Realizovaných **55 úkonov v predsúdnej a súdnej agende** vedenej v prospech spotrebiteľov.
 - **14 prípadov** je v predsúdnej a súdnej agende **úspešne vyriešených a rozhodnutých v prospech spotrebiteľov**

- Percentuálne vyjadrenie by bolo skreslené vzhľadom k značnému množstvu otvorených prípadov vyplývajúcich z pomalšieho tempa konania súdov a súčasne uplatnených lehôt na vyjadrenie odporcov, je potrebné si uvedomiť, že meranie realizovaných spustených aktivít smerom k súdom z pohľadu krátkeho terminovania /4 mesiacov/ - od schválenia projektu a podpisu zmluvy nevytvára dostatočný priestor pre relevantnú bilanciu dosiahnutých výsledkov.
- celkové náklady na osoby, ktoré v mene spotrebiteľského združenia zastupovali spotrebiteľov v súdnom konaní: 196.- EUR
- celkové náklady na advokáta (externé služby), ktorý bude zastupovať spotrebiteľov v súdnom konaní: 2 500.- EUR

E. Financovanie projektu

OMBUDSPOT, ZNOPS realizuje projekt s názvom „**Pokračujme súdne... Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi (predsúdna a súdna agenda)**“ 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

Základné údaje o čerpaní štátnej dotácie:

- Schválená štátna dotácia: 4 860.- EUR
- Poskytnutá štátna dotácia vo výške:
 - 3 200.- EUR dňa 28.10.2011
 - 1 660.- EUR dňa 23.11.2011
- Čerpanie rozpočtu k 31.10.2011: 4 715,44 EUR, t.j. 97,03 % z rozpočtu

Položka	Rozpočet v €	Čerpanie rozpočtu v €					Čerpanie v %	Zosta- tok v €	Prečer- pané v €
		Septem.	október	november	december	Spolu			
1. Odmeny	2 700,00	0,00		1612,00	1084,00	2696,00	99,85	4,00	
2. Nájom	750,00	0,00	187,50	187,50	375,00	750,00	100,00	0,00	
3. Telekom. a internet	160,00	0,00	9,98	16,19	17,30	43,47	27,17	116,53	
4. Cestovné náklady	150,00	0,00			111,37	111,37	74,25	38,63	
5. Materiálové náklady	350,00	0,00		192,36	157,64	350,00	100,00	0,00	
6. Ekonom. a admin. služby	750,00	0,00	37,80	186,00	540,80	764,60	101,95		14,60
CELKOM	4 860,00	0,00	235,28	2194,05	2286,11	4715,44	97,03	159,16	14,60

- Zdôvodnenie nízkeho čerpania položiek:
 - 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
 - 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), že sa právnici rozhodli neuplatňovať si náklady na telefón a internet, hoci reálne vznikli.
 - Cestovné náklady boli nižšie vzhľadom na využívanie mailovej a telefonickej komunikácie pri riešení podnetov
- Podrobné čerpanie a doklady o použití štátnej dotácie tvoria samostatnú časť záverečnej správy

F. Zhodnotenie priebehu realizácie projektu

- Projekt napriek oneskorenému podpisu zmluvy naštartoval svoje aktivity hneď začiatkom septembra, nakoľko OMBUDSPOT sa riešeniu spotrebiteľských sporov súdnou cestou venuje priebežne (vzhľadom na činnosť súdov v čase sa to inak nedá).
- V rámci projektu sme spolupracovali s týmito subjektami – inštitúciami pôsobiacimi v systéme ochrany spotrebiteľa na SR:

- Ministerstvo hospodárstva SR
 - Ministerstvo spravodlivosti SR a Komisia pre posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách
 - Európske spotrebiteľské centrum
 - Slovenská obchodná inšpekcia
 - Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR
 - Autorizované osoby, skúšobne a výskumné ústavy – /napr. VÚCHV Svit, VIPOTEST s.r.o. Partizánske a pod./
- Projekt bol realizovaný v súlade so schválenou žiadosťou o štátnu dotáciu a v súlade s časovým harmonogramom.
 - **Dosiahli sme veľmi dobré výstupy projektu (až 14 podnetov vyriešených v predsúdnej a súdnej agende) vzhľadom k dobe jeho trvania 4 mesiace a lehotám, ktoré stanovujú súdy na súdne konania.**
 - **Dosiahnuté výstupy svedčia o odbornej práci zúčastnených osôb v projekte, kvalitnej príprave dokumentov v predsúdnej a súdnej agende, dostatočnému spracovaniu presvedčivej a pravdivej argumentácie v jednotlivých prípadoch,...**
 - **Tieto výsledky vytvárajú veľmi dobrý predpoklad pre pokračovanie daného druhu pomoci spotrebiteľov aj v ďalšom období.**

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.

Realizáciou projektu a možnosti preradenia sporu do súdnej agendy sme získali silný argument pri riešení sporov mimosúdnou cestou.

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.

- **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