



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2017

1. Základné údaje o projekte

Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi (predsúdna a súdna agenda v roku 2017)

- **Región: Slovenská republika**
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.04.2017 do 31.12.2017
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 51/2017-2060-3030

2. Realizácia aktivít projektu

Predmetom hlavnej aktivity projektu je zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi, s cieľom zefektívniť vymožitelnosť práv spotrebiteľov aj súdnou cestou.

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.

Pod pojem predsúdna agenda zahŕňame:

- o prvotnú právnu analýzu riešeného spotrebiteľského sporu zrealizovanú právnikom
- o dožiadanie chýbajúcich dokladov
- o návrh postupu a určenie stratégie
- o spracovanie predžalobnej výzvy a servis s tým spojený (*finalizácia, tlač, zaslanie*)
- o komunikácia so sporiacimi sa stranami v rámci reakcie na predžalobnú výzvu
- o zastupovanie spotrebiteľa

A2) Súdna agenda

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

Pod pojem súdna agenda zahŕňame:

- o spracovanie žaloby

- o rozhodnutie o príslušnosti súdu
- o podanie žaloby v súlade so stanoveným postupom
- o príprava podkladov vyžiadaných súdom a zabezpečenie ich včasného doručenia
- o komunikácia so súdom na základe splnomocnenia
- o zastupovanie spotrebiteľa v súdnom konaní
- o servis podnetov v súdnom konaní podľa aktuálnych potrieb, nahliadanie do spisov, správa zápisníc zo súdnych pojednávaní, uloženie a archivácia podkladov

Pri realizácii tejto projektovej aktivity spolupracujeme s JUDr. Rybárom, s ktorým sme uzavreli zmluvu o poskytovaní právnych služieb.

3. Riadenie a publicita projektu

Realizačný tím projektu

- Personálne zabezpečenie:
 - o Manažér projektu : Mgr. Helena Mezenská – štatutárny zástupca žiadateľa
 - o Koordinátor projektu: Ing. Eva Bitarovská – člen združenia
 - o Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková – člen združenia
 - o Administratívne služby: Ing. Eva Bitarovská – člen združenia
- Členovia projektového tímu zastrešujú prácu manažéra, koordinátora projektu a sčasti i účtovníka projektu formou dobrovoľnej práce

Spôsob práce združenia:

- Pre zabezpečenie úspešnosti projektu využívame 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.

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 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:

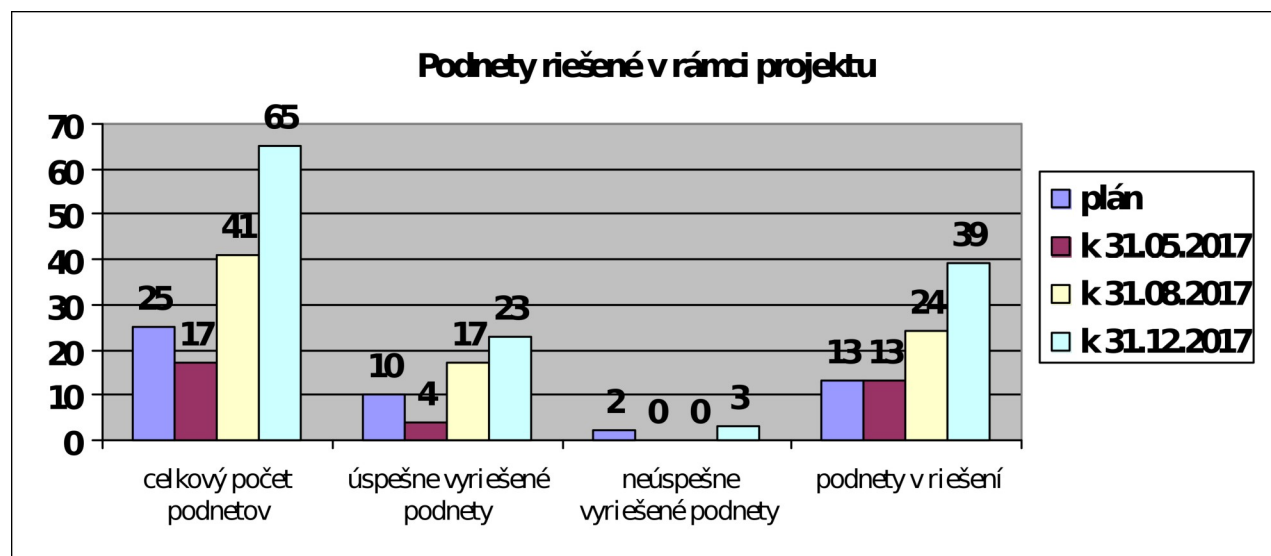
- informácie o projekte na Web - stránke združenia www.ombudspot.sk
- využívanie názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane facebooku

- osobnú prezentáciu realizácie projektu

4. Dosaiahnuté výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2017

Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2017	Dosaiahnuté ukazovatele k 31.05.2017	Dosaiahnuté ukazovatele k 31.08.2017	Dosaiahnuté ukazovatele k 31.12.2017	Plnenie ukazovateľov v %
Počet sporov riešených v rámci realizácie projektu	25 100%	17	41	65 100%	260,00
Počet úspešne vyriešených podnetov (podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa, keď napr. súd rozhodol v prospech spotrebiteľa alebo došlo k dohode)	10 40%	4	17	23 35,4%	230,00
Počet neúspešne vyriešených podnetov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa a podnety, ktorých riešenie bolo ukončené v dobe realizácie projektu s odôvodnením, napr. ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.)	2 8%	0	0	3 4,6%	150,00
Počet podnetov v riešení k termínu vyhodnotenia (počet podnetov, ktorých riešenie sa posúva do nasledujúceho obdobia)	13 52%	13	24	39 60,0%	300,00

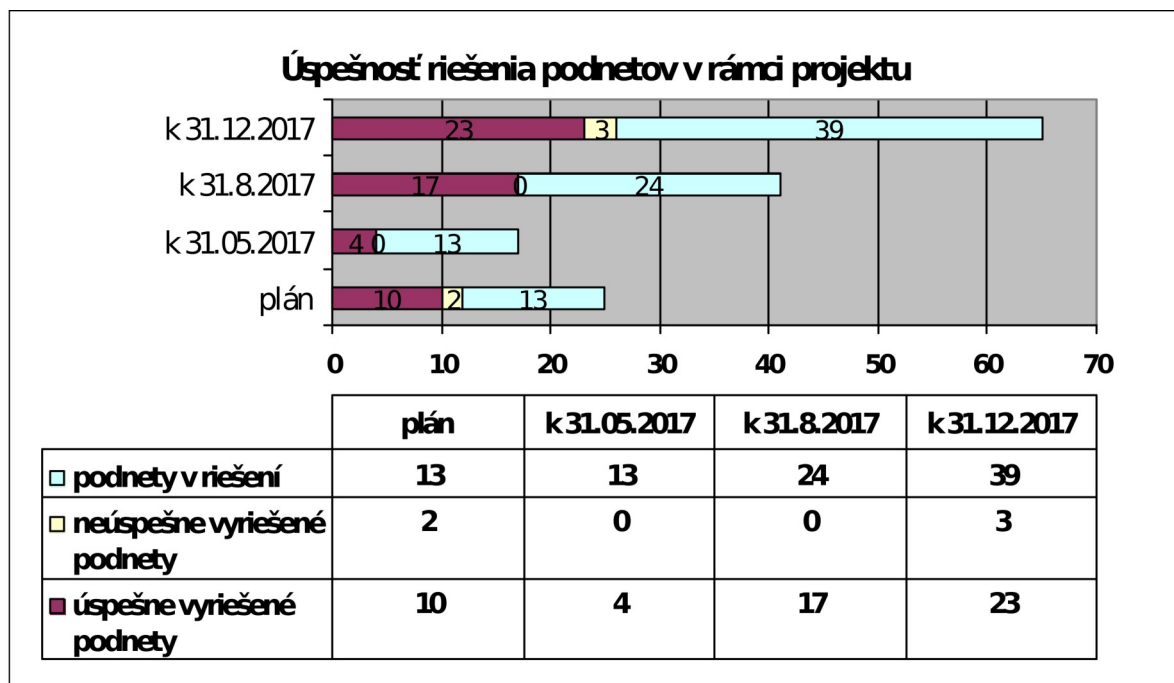


Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2017:

- V rámci projektu sme doteraz riešili 65 spotrebiteľských podnetov (v sledovanom období 24 podnetov + 41 z predošlého vyhodnotenia), čím plán plníme na 260 %. Projekt realizujeme naozaj úspešne, čo svedčí o veľkom záujme spotrebiteľov o naše služby a tým aj o realizovaný projekt.

Zdôvodnenie:

- o informovanosť a publicita – hoci sme využívali hlavne finančne nenáročné formy propagácie projektu, spotrebiteľia sa o ňom dozvedeli
 - o potvrdila sa kontinuita našej spolupráce s JUDr. Rybárom v predchádzajúcom období
- V rámci projektu sme doteraz realizovali rôzne úkony týkajúce sa riešenia spotrebiteľských podnetov, pričom tieto mali veľmi rozdielny charakter ako napr. podania návrhov na vydanie neodkladných opatrení na zastavenie zrážok zo mzdy, návrhov na vrátenie bezdôvodného obohatenia, vyjadrenia k podaniam protistrany, zastupovanie na súdnych pojednávaniach a pod.
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. Doteraz sme v rámci projektu riešili 65 podnetov, pričom z nich máme:
- o zatiaľ v riešení 39 podnetov
 - o počet 3 neúspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
 - v 0 prípadoch je spor vyriešený, avšak v neprospech spotrebiteľa
 - v 2 prípadoch nebolo pokračované v riešení sporu zo strany spotrebiteľa
 - v 1 prípade spotrebiteľ využil opravný prostriedok
 - o počet 23 úspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
 - podnety vyriešené súdom v prospech spotrebiteľa: 23 (*nie všetky sú aj právoplatné*)
 - podnety vyriešené v prospech spotrebiteľa mimosúdne: 0



- Záujem o riešenie spotrebiteľských podnetov je stále a bez ohľadu na hodnotu predmetu podnetu – v tejto agende sa nachádzajú napr.:

- Najväčšia časť podnetov je venovaná ochrane spotrebiteľa pred neprijateľne vysokými úrokmi/poplatkami, ktoré si nebankové spoločnosti voči spotrebiteľom uplatňujú cestou rozhodcovských rozsudkov, žalôb a pod.
- nárokovanie vrátenia už vysokých a nezákonných zaplatených úrokov /poplatkov späť od nebankových spoločností
- z vyriešených podnetov uvádzame príklad: súdny spor s nebankovou inštitúciou o určenie neexistencie záložného práva, Okresný súd Dolný Kubín. V tomto prípade sa podarilo na príslušnom okresnom súde žalobou a následne vydaným súdnym rozhodnutím určiť, že neexistuje záložné právo v prospech nebankovej spoločnosti a to napriek tomu, že bola uzavretá záložná zmluva a tú príslušná správa katastra vyhodnotila ako platnú a zákonnú a povolila jej vklad do katastra nehnuteľností. Nebanková spoločnosť začala s dražbou, avšak táto sa pozastavila v dôsledku vydania rozhodnutia, že záložné právo neexistuje a teda zápis na katastri je neplatný. V súdnom konaní sa podarilo podrobnejšie dokazovať okolnosti uzatvárania predmetných zmlúv. Samotný kataster pri rozhodovaní o tom, či konkrétna zmluva/listina je alebo nie je platná tieto okolnosti podrobne neskúma (*rozhoduje od stola, bez výsluchu a pod.*) a preto často povolí aj vklad neplatnej zmluvy

- z rozpracovaných sporov predpokladáme pokračovať v sporoch zameraných zväčša na:
 - o finančný trh, banky, nebankovky - úvery, pôžičky, exekúcie, ale i poisťovne – ochrana finančného spotrebiteľa
 - o podomový predaj resp. predaj na diaľku a prostredníctvom internetu, obuv a energetiku

5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu **Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi (predsúdna a súdna agenda v roku 2017)**“ bola nášmu združenia poskytnutá z celkovo schválenej dotácie 5000.- EUR:

- dňa 10.04. 2017 prvá zálohová platba vo výške 2000.- EUR
- dňa 07.07. 2017 druhá zálohová platba vo výške 1500.- EUR
- dňa 18.10. 2017 tretia zálohová platba vo výške 1500.- EUR

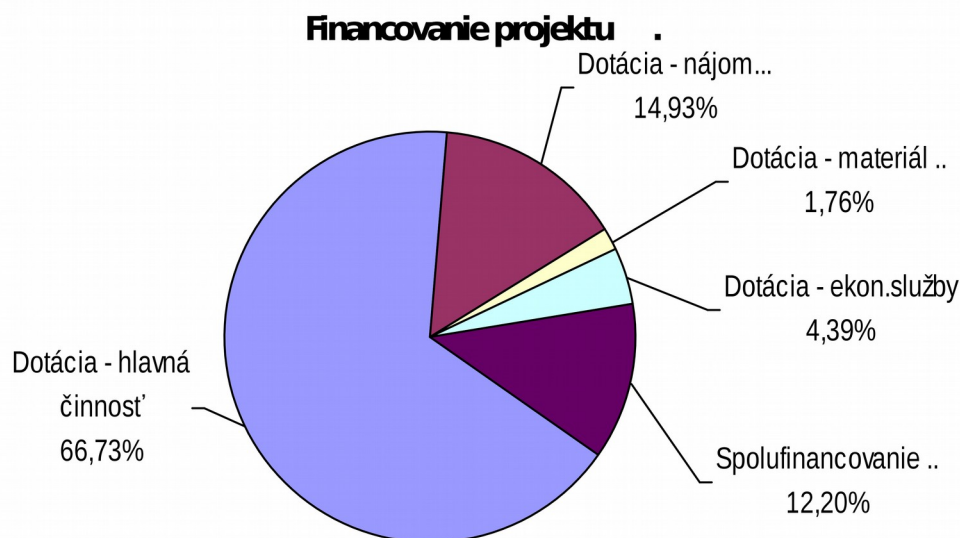
Prehľad o čerpaní dotácie:

Aktivita	Suma k 10.06.2017 (v eurách)	Suma k 10.09.2017 (v eurách)	Suma k 31.12.2017 (v eurách)
Odmeny - hlavná činnosť	806,26	2 332,52	3 800,00
Nájom	213,32	533,30	850,00
Cestovné náklady	0,00	0,00	0,00
Materiálové náklady	41,86	41,86	99,92
Ekonomické a administratívne služby	25,00	135,00	250,00
Spolu v (eurách)	1 086,44	3 042,68	4 999,92
Zálohová platba spolu (v eurách)	2 000,00	3 500,00	5 000,00

Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	913,56	457,32	0,08
--------------------------------------	--------	--------	------

Spolufinancovanie projektu vo výške 695,- EUR obsahuje:

- náklady spojené s riadením projektu (napr. náklady na projektového 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



6. Zhrnutie

Projekt „Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi (predsúdna a súdna agenda v roku 2017)“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmluvy s externým expertom a dohodou o forme zapojenia sa do projektu členov riadiaceho projektového tímu.

K 31.08.2017, teda počas piatich mesiacov realizácie projektu naše združenie v spolupráci s JUDr. Rybárom poskytlo spotrebiteľom pomoc pri riešení 41 podnetov a v nasledujúcich 4 mesiacoch sme v rámci projektu riešili ďalších 24 podnetov, čím celkový počet stúpol na 65. Vo všetkých prípadoch sa jedná o pomoc pri uzavretí spotrebiteľských sporov súdnou formou, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie.

Dosiahnuté výsledky nielenže naplnili, ale výrazne prekročili plánované ukazovatele stanovených kvantitatívnych i kvalitatívnych cieľov celého projektu, čo svedčí o veľkom záujme spotrebiteľov o takúto pomoc. Tiež to svedčí o neustálej snahe OMBUDSPOTU riešiť spotrebiteľské spory aj razantnejšou cestou súdov – a to veľmi úspešne.

No tieto čísla sme dosiahli aj vďaka tomu, že v súdnej a predsúdnej agende riešime spory priebežne a do projektu zaradíme len tie spory, ktoré sú aktuálne v danom období (*boli v nich*

zrealizované konkrétne úkony). Vzhľadom na dĺžku riešenia sporov v súdnej agende a tiež na počet sporov v riešení je pre takýto typ pomoci spotrebiteľom výhodnejšia kontinuálna pomoc, preto aj v nasledujúcom roku sa budeme uchádzať o podporu nášho snaženia v pomoci spotrebiteľom v konaní pred súdmi s plánovaným rozšírením personálnej spolupráce s expertom pre energetickú oblasť a predaj na diaľku, spotrebný tovar všeobecne.

V Poprade dňa 09.01.2018

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