

A. Údaje identifikujúce žiadateľa

1. Názov žiadateľa: **Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade**
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
6. Podpis zmluvy o poskytnutí štátnej dotácie na realizáciu projektu (registračné číslo 112/2010-3100-3330) dňa 13.04.2010 a jej doručenie poštou 21.04.2010.
Na základe žiadosti o zmenu rozpočtu zo dňa 15.11.2010 bol v novembri schválený dodatok č. 1 uvedenej zmluvy, ktorý sme podpísali 30.11.2010 zo strany ZNOPS v Poprade a Minister MH SR tento dodatok následne parafoval 16.12.2010.

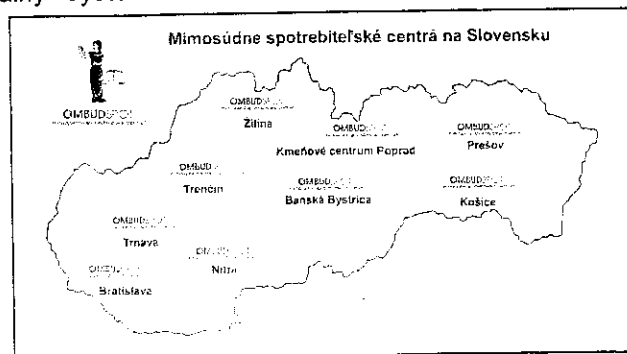
B. Ciele projektu

➤ Stanovené ciele projektu:

- inštitucionálne zabezpečenie infraštruktúry prostredníctvom inovačných nástrojov pre implementáciu regionálnej a štátnej spotrebiteľskej politiky v regiónoch v súlade s regionálnymi stratégiami a stratégiou Slovenskej republiky,
- zintenzívnenie, skvalitnenie a rozšírenie kontaktu s odbornou a laickou spotrebiteľskou verejnosťou v národnom rámci,
- napĺňanie rastúceho záujmu spotrebiteľskej verejnosti o služby inštitucionalizovaného spotrebiteľského centra, o:
 - riešenie spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou
 - zastupovanie v reklamačných procesoch,
 - o priamu vymožitelnosť práv v praxi,
- vytvorenie predpokladov pre kooperáciu spotrebiteľských organizácií v rámci mimovládneho spotrebiteľského sektora (*d'alej len MSO*),
- nadviazanie kontaktov a rozvíjanie spolupráce s európskymi mimosúdnymi spotrebiteľskými centrami s cieľom vzájomnej výmeny skúsenosti,
- vytvorenie podmienok pre vznik a rozvoj siete mimosúdnych spotrebiteľských centier zameraných na využívanie nových inovatívnych a alternatívnych metód a postupov, produkujúcich a poskytujúcich kvalitatívne lepšie služby v oblasti ochrany spotrebiteľa.

➤ Naplnenie stanovených cieľov projektu k 31.12.2010:

- je zmluvne zabezpečený inštitucionálny systém ADR na úrovni kmeňového centra OMBUDSPOT v Poprade a 9-tich kontaktných miest (v každom samosprávnom kraji jedno a v BSK dve kontaktné miesta – zoznam je prílohou č.1 tejto správy), ktoré sú inovačným nástrojom pre implementáciu regionálnej a štátnej spotrebiteľskej politiky v regiónoch v súlade s regionálnymi stratégiami a stratégiou SR,
- v rámci projektu sme vybudovali okrem siete odborných inštitúcií zapojených do ochrany spotrebiteľa aj kontakty s inštitúciami, ktoré sa doteraz touto problematikou nezaoberali – napr. VÚC Trnava, VUC Žilina – a aktivít projektu sa zúčastnili aj zástupcovia MS SR, MF SR



- projektom sme oslovili aj širokú laickú verejnosť v celonárodnom rámci,
- v rámci jednotlivých kontaktných miest poskytujeme spotrebiteľskej verejnosti služby inštitucionalizovaného spotrebiteľského centra:
 - riešenie spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou,
 - zastupovanie v reklamačných procesoch,
 - priamu vymožitelnosť práv v praxi,
- predpoklady pre kooperáciu spotrebiteľských organizácií v rámci mimovládneho spotrebiteľského sektora (*ďalej len MSO*) sme vytvorili už v etape prípravy projektu. V prvej fáze projektu však došlo k odstúpeniu jedného z projektových partnerov (*A3S*), čo spôsobilo, že sme museli absenciu kontaktných osôb zo spotrebiteľských združení uvedenej asociácie suplovať hľadaním nových partnerov. V ďalších dvoch prípadoch sme sa napriek našej ponuke nedohodli na konkrétnych podmienkach spolupráce. Zdôvodnenie a spôsob riešenia tejto situácie je podrobne spracovaný v prílohe č. 2 tejto správy.
- počas realizácie projektu sme nadviazali kontakty so zástupcami Spotrebiteľskej rady Nórska a Centra pre vzdelávanie a informácie pre spotrebiteľov v Chorvátku, s ktorými sme si vymenili cenné skúsenosti aj počas ich návštevy na Slovensku. Najviac kontaktov a tiež podnetov, ktoré sme aplikovali v projekte sme získali od partnerov z Čiech, ktorí podobný projekt, ale väčšieho rozsahu, realizujú v rámci ČR.
- v sledovanom období sme sa sústredili na vytvorenie zmluvných podmienok pre vznik siete mimosúdnych spotrebiteľských centier, čo sa nám aj podarilo. Realizovali sme cyklus rokovaní v regiónoch, s cieľom čo najširšej osvetvy a výberu spolupracujúcich partnerov. V ďalšom období sme dobudovali ich technické vybavenie a sústredili sme sa na odborný rast ich personálu s cieľom zabezpečenia kvality a efektívnosti poskytovaných služieb (*podrobnejšie v časti C – aktivity projektu, aktivity A3 a v prílohe správy*).

C. Aktivity projektu

A) Inštitucionalizácia ADR a zriadenie kontaktných miest mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov

A1) Inštitucionalizácia spotrebiteľskej rady

- V rámci tejto aktivity zbierame informácie o fungovaní podobných inštitúcií v zahraničí a materiály o spôsobe zriadenia a činnosti tejto inštitúcie.
- V prílohe správy je spracovaný materiál o kreovaní a odporúčanej skladbe SPORA – Spotrebiteľskej rady:

Vertikálne členenie:

- Fundamentálna úroveň – základné zastúpenie /MHV SR, MS SR, KNPPSZ, SOI, SOPK, UNMS, MSO – *mimovl. spotreb. sektor* /
- Nadstavbová úroveň – špecializované podskupiny, odnože / *tematické komisie a zameranie vyplývajúce zo segmentácie trhu* /

Horizontálne členenie /sektorové zastúpenie/:

- Verejnoprávna úroveň /SOI, MHV SR, MF SR, MZ SR, UNMS, SLM, KNPPSZ, PMÚ, ESC.. /
- Mimovládna, občianska platforma /ZNOPS v PP, ZSS, SOPK, AM/
- Súkromná sféra /*Zástupcovia integrovaných predajcov, autorizovaná obec, znalecká obec, výrobné zväzy.....*/

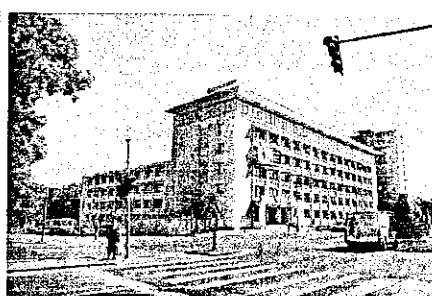
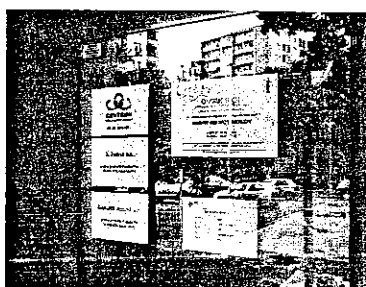
Regionálne členenie:

- regionálne pôsobiace rady /REGSPORY/ - *region. SOI, SOPKy, reg. Ombudspoty.....*
- ústredná / centrálna rada /SPORA/ - *centrály UI SOI, MH SR, MS SR, MF SR....*
- medzinárodné, v kontexte EÚ /*partnerské organizácie v zahraničí, MPaO v ČR, ESI Ra Ombudman, centrum*/

A3) Zriadenie kontaktných miest mimosúdneho riešenia

Umiestnenie: v každom samosprávnom kraji a v Bratislavskom kraji 2 kontaktné miesta. Tu ponúkame prehľad o uzavretých zmluvách na zabezpečenie prevádzky kontaktných miest:

Región	Zmluvný partner	statutárny zástupca	Adresa kontaktného miesta	Platnosť zmlúvy
Bratislava 1	Bratislavský samosprávny kraj	Ing. Bc. Pavol Frešo - predseda BSK	Sabinovská 16 (BSK), 820 05 Bratislava 25	12.07.2010
Bratislava 2	Združenie slovenských spotrebiteľov	JUDr. Július Koval - predseda združenia	Palisády 22, 811 06 Bratislava	18.06.2010
Trnava	Trnavský samosprávny kraj	Ing. Tibor Mikuš - predseda TTSK	Starohájska 10 (TTSK) 91701 Trnava	30.06.2010
Nitra	Ing. Anna Bajtalová	Ing. Anna Bajtalová	Štúrova 22, 94911 Nitra	31.05.2010
Trenčín	Ing. Alena Ondrová	Ing. Alena Ondrová	Mnešická 1, 91501 Nové Mesto nad Váhom	31.05.2010
Žilina	Združenie slovenských spotrebiteľov	JUDr. Július Koval - predseda združenia	ul. Borodáča 1, 010 08 Žilina	18.06.2010
B. Bystrica	Banskobystrický samosprávny kraj	Ing. Vladimír Maňka - predseda BBSK	Janka Kráľa 9 (BBSK) 97401 Ban. Bystrica	11.06.2010
Košice	Mediačné centrum Mimosúdneho Riešenia Sporov	JUDr. Renáta Dolanská	Mäsiarska 41, 040 01 Košice	27.05.2010
Prešov	Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade	Mgr. Helena Mezenská	Nábr. Jána Pavla II. 439/16, 05801 Poprad	13.04.2010



Personálne zabezpečenie: Pre každé kontaktné miesto zabezpečujeme

- 2 – 6 **mediátorov**, ktorí sú v súlade s požiadavkou MH SR registrovaní v zozname mediátorov Ministerstva spravodlivosti SR. Tieto pozície sme obsadili postupne na základe zmlúv

- **kontaktnú osobu**, pričom pri kontrahovaní týchto osôb sme dbali na ich odbornosť a skúsenosti s pomocou spotrebiteľom, nakoľko náplň práce kontaktnej osoby je zmluvne dohodnutá v tomto rozsahu:
 - zabezpečovanie prvého kontaktu so spotrebiteľom (osobne, telefonicky, mailom) a rozhodnutie o spôsobe ďalšieho postupu (podanie základných informácií, presmerovanie na mediátora, presmerovanie do iného projektu na základe konzultácie s proj. manažérom)
 - základné poradenstvo pre spotrebiteľov
 - administratívne práce, formuláre, práca s databázou
 - riadenie a evidencia pošty
 - príprava podkladov pre mediátorov podľa ich pokynov
 - príprava podkladov pre monitorovacie správy
 - účasť na spoločných pracovných stretnutiach v rámci projektu a komunikácia s koordináčnym centrom dohodnutými formami
 - využívanie možností ďalšieho vzdelávania sa v oblasti ochrany práv spotrebiteľa
 - zabezpečovanie publicity v regióne – hľadanie možností zviditeľnenia kontaktného miesta cez články v regionálnych médiách, letáčikmi na vybraných frekventovaných miestach, osobná prezentácie OMBUDSPOT-u,...
 - budovanie kontaktných sietí – spolupráca s relevantnými inštitúciami v regióne
 - podpora prípravy ďalších nadväzujúcich projektov na rozvoj systému ochrany spotrebiteľských práv na Slovensku
 - ďalšie úkony podľa aktuálnej potreby a podľa pokynov projektového manažéra
- Všetky kontaktné miesta mali pokryté prijatie podnetu a základné poradenstvo osobami, ktoré sú členmi spotrebiteľských združení a sú kompetentné pre túto prácu – dôkazom sú životopisy kontaktných osôb, ktoré tvorili prílohu priebežnej správy č. 2 za obdobie 6-8/2010. Na tomto mieste ponúkame prehľad uzavretých zmlúv a ich čerpania:

Región	Meno kontaktnej osoby	Platnosť zmlúvy	Platená práca	Dobrovoľná práca
Bratislava 1	Ing. Soňa Ďurčová	11.6.2010	160	120
Bratislava 1	PhDr. Alena Kotvanová	11.6.2010	160	0
Bratislava 2	PhDr. Josef Lounek	18.6.2010	320	240
Trnava	Bc. Darina Javorová	30.6.2010	320	0
Nitra	Ing. Anna Bajtalová	31.5.2010	320	240
Trenčín	Ing. Alena Ondrová	31.5.2010	320	240
Žilina	Ing. Katarína Kocihová	18.6.2010	320	240
B. Bystrica	Ing. Peter Očenáš	11.6.2010	320	0
Košice	JUDr. Lenka Daňová	27.5.2010	320	240
Prešov	Mgr. Martina Bretzová	10.5.2010	320	240
Uzavreté dohody na činnosti kontaktných osôb v hod. spolu			2 380	1 560

• Prehľad zmlúv uzatvorených s mediátormi v rámci projektu:

P. č.	Región	Meno mediátora	Adresa	IČO	reg.číslo	zápis do zoznamu	dátum platnosti	počet hodín	počet MR
1	Bratislava 1	Ing. Soňa Ďurčová	Bratislava, Adámiho 14	42138001	273	25.11.2008	11.6.2010	100	25
2	Bratislava 1	PhDr. Alena Kotvanová	Bratislava, Kapicova 15	45584974	92	11.4.2006	11.6.2010	100	25
3	Bratislava 1	Mgr. Marcel Burkert	Bratislava, Pri kríži 38	42181526	390	28.6.2010	20.10.2010	40	10
4	Bratislava 1	MUDr. Edward Radzo	Bratislava, Šancová 108	44678126	393	1.7.2010	11.6.2010	40	10
5	Bratislava 1	PhDr. Miroslav Sedlák	Bratislava, Liščie nivy 8	40696065	401	13.9.2010	21.10.2010	28	7
6	Bratislava 1	Ing. Katarína Gabašová	Bratislava, Podunajská 40	42181691	245	19.5.2008	3.11.2010	40	10
7	Bratislava 2	Ing. Eva Cibulová	RC Status s.r.o. Senec, B.Bartóka 13	35789522	Med.cent r. Ev.č.15	24.4.2009	12.7.2010	80	20
8, 9	Bratislava 2	PhDr. Marek Horňanský JUDr. Ľubica Hofmannová	Centrum psychosociálnych služieb, Bratislava, Zadunajská cesta 8	42136458	130 378	16.10.2006 6.5.2010	16.7.2010	120	30
10	Trnava	Mgr. Pavol Kocian	Trnava, Študentká 51	42162734	339	14.12.2009	20.8.2010	40	10
11	Trnava	Ing. Anna Ozábalová	Skalica, Gorkého 1/	30766737	198	16.7.2007	19.8.2010	40	10

12	Trnava	PhDr. Ladislav Maczkó	Nové Zámky, Šafárikova 12	44486421	65	24.10.2005	19.8.2010	40	10
13	Trnava	PhDr. Daniel Prítrský	Trnava, Na Hlinách 1/c	40344525	277	23.1.2009	3.9.2010	40	10
14	Trnava	Mgr. Lenka Danová	Hlohovec, Fraňa Kráľa 38	42161576	356	10.2.2010	23.8.2010	40	10
15	Trnava	PhDr. Eva Cséfalvayová	Tonkovce 462, 930 38 Nový Život	13956558	128	28.6.2006	2.9.2010	40	10
16	Nitra	JUDr. Dana Baliová	Nitra, Murániho 36	42113245	125	6.9.2006	1.6.2010	200	50
17	Trenčín	Ing. Alena Ondrová	Nové Mesto nad Váhom, Mnešická 1	42018528	117	1.9.2006	1.6.2010	100	25
18	Trenčín	Mgr. Ján Kmeť - odstup	Trenčín, Inovecká 1137/8	42024609	206	24.9.2007	31.5.2010	20	5
19	Trenčín	Mgr. Karol Dubčák - náhrada	Ružová 109, 01901 Ilava	42145678	330	16.11.2009	28.9.2010	100	25
20	Trenčín	Ing. Jana Valúšková	Myjava, Záhradnícka 31	42148197	355	8.2.2010	12.11.2010	40	10
21	Žilina	Mgr. Stanislava Fialová	Čadca, Rázusova 1233	42072913	17659/ 2010- 55	22.4.2010	20.7.2010	100	25
22	Žilina	Ing. Ľubomír Kulla	Svrčinovec 826	42060940	209	28.9.2007	15.7.2010	100	25
23	Žilina	Mgr. Jaroslav Brezina	Žilina, Bulharská 23	42214459	323	1.10.2009	29.10.2010	100	25
24	B.Bystrica	JUDr. Jozef Markoš	Zvolen, Nám.SNP 75/26	45016275	156	22.1.2007	27.7.2010	100	25
25	B.Bystrica	Mgr. Ing. Peter Ľalik	Zvolen, Smrekova 7	42188351	13263/ 2010/5 1	8.1.2010	27.7.2010	100	25
26	Košice	mediálne centrum disponuje 8 mediátormi	Košice, Mäsiarska 41	35557281	Med.ce ntr. Ev.č.10	1.4.2008	27.5.2010	200	50
27	Košice	Ing. Mariana Hubová	Košice, Poľovnícka 4	40413357	303	12.6.2009	12.10.2010	40	10
28	Košice	Ing. Katarína Rosivalová	Košice, Biela 7	42112419	163	27.2.2007	14.10.2010	40	10
29	Košice	Ing. Jaroslav Lašut	Košice, Inžinierska 1	30309891	382	3.6.2010	27.10.2010	40	10
30	Košice	Mgr. Eva Bartošová	Michalovce, P.J.Šafárika 6	42098343	141	12.12.2006	12.2010	200	50
31	Košice	Mgr. Katarína Balogová	Michalovce, Jedľová 29	42112486	405	1.10.2010	1.12.2010	200	50
32	Prešov	Ing. Michal Fáber	Poprad, Bajkalská 2335/3	43449328	117	1.9.2006	31.5.2010	140	35
33	Prešov	Ing. Veronika Pošíková PREVEPO s.r.o.	Humenné, Kukorelliho 1495/2	45263094	337	3.12.2009	20.7.2010	100	25
34	Prešov	JUDr. Vladimír Kečkemety	Prešov, Pavlovičovo nám. 3859/23	45394822	366	18.3.2010	5.10.2010	80	20
SPOLU zakontrahované množstvo služieb mediátorov:								2788	697

B) Činnosť systému ADR- mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov

B1) Činnosť spotrebiteľskej rady

- 26.10.2010 sme zorganizovali v priestoroch MH SR pracovné stretnutie na tému: „Spotrebiteľská rada SpoRa v systéme ochrany spotrebiteľa“, ktorého sa zúčastnilo celkom 27 pozvaných zástupcov, medzi ktorými boli aj zahraniční hostia:

Ing. Radoslav Režniák MBA, mediátor, Česká republika

p. Tanja Popovič – Centrum pre vzdelávanie a informácie pre spotrebiteľov, Chorvátsko

p. Elise Marie Korsvik – dlhoročný poradca, Spotrebiteľská rada Nórska

p. Anne Haugen-Flermoe – poradca, Spotrebiteľská rada Nórska

Záver: Na základe prezentácie návrhu začlenenia SpoRa do systému ADR spotrebiteľských sporov na Slovensku, ako aj s ohľadom na vysvetlenie pozície spotrebiteľskej rady v Nórsku a Chorvátku a predstavené výsledky podobného projektu v Čechách, účastníci stretnutia prejavili záujem o účasť na ďalších krokoch pri kreovaní spoločného orgánu pôsobiaceho v oblasti ochrany spotrebiteľov na Slovensku. Viac informácií a fotodokumentácia tvorí prílohu č.4 tejto správy

- Ďalšie dve stretnutia 16.11.2010 a 07.12.2010 s predstaviteľmi MH SR k danej problematike sú popísané v popise aktivity A1).

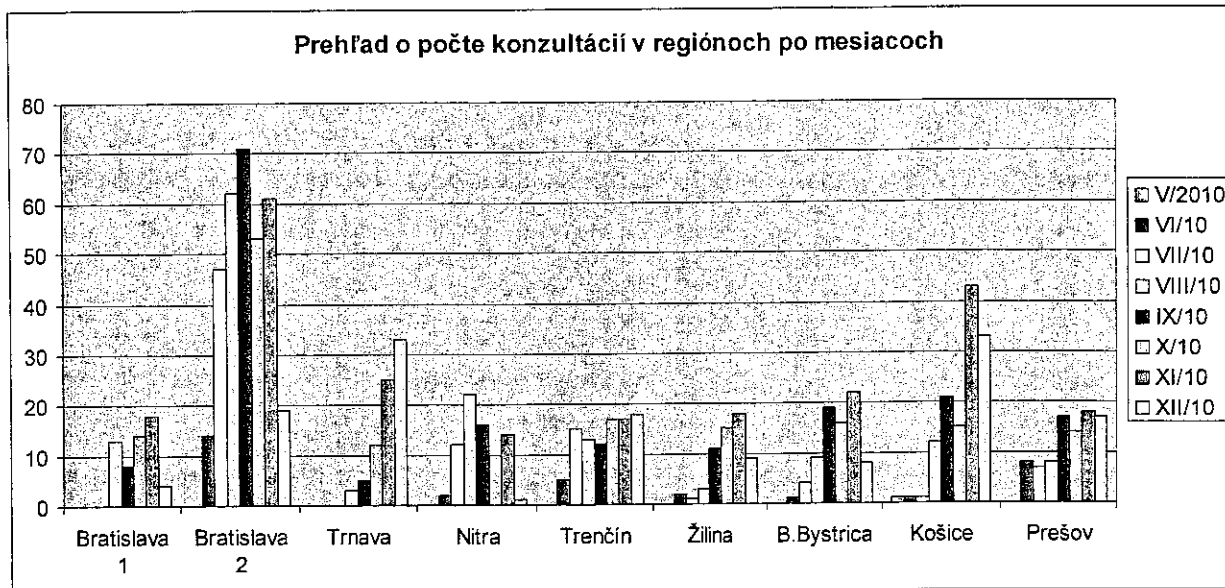
B2) OMBUDSPOT – centrum siete kontaktných miest

- Umiestnenie: Poprad
- Činnosť:
 - výber spolupracujúcich osôb a spracovanie a podpis zmlúv
 - koordinácia projektových aktivít
 - metodické usmerňovanie mediátorov zabezpečila Mgr. Mezenská formou telefonických a mailových konzultácií a tiež zavedením metodických dní – každá streda slúžila na osobné stretnutia s mediátormi, príp. i kontaktnými osobám, počas ktorých sa venovali riešeniu zaujímavých a zložitejších spotrebiteľských sporov
 - v rámci realizácie projektu bolo zabezpečené metodické usmerňovanie pre kontaktné osoby a to projektovou manažérkou Mgr. Mezenskou a tiež kontaktnou osobou pre Prešovský SK Mgr. Martinou Bretzovou
 - zavedenie systému práce
 - od etického kódexu až po vyvinutie formulárov pre evidenciu podnetov a zaznamenávanie činnosti mediátorov
 - v rámci projektu bola navrhnutá a v praxi odskúšaná databáza spotrebiteľských podnetov. Databáza je prístupná kontaktným osobám a mediátorom na internete a slúži na priebežné vyhodnocovanie dosahovaných výstupov projektu a požadované analýzy riešených spotrebiteľských podnetov (vid. príloha č.11 správy).
 - vzdelávanie kontaktných osôb a mediátorov za účelom zvýšenia kvality ich práce
 - monitoring projektu
 - spracovanie priebežných a záverečnej správy o projekte
 - finančné riadenie projektu, vedenie účtovníctva a jeho audit

B3) Kontaktné miesta:

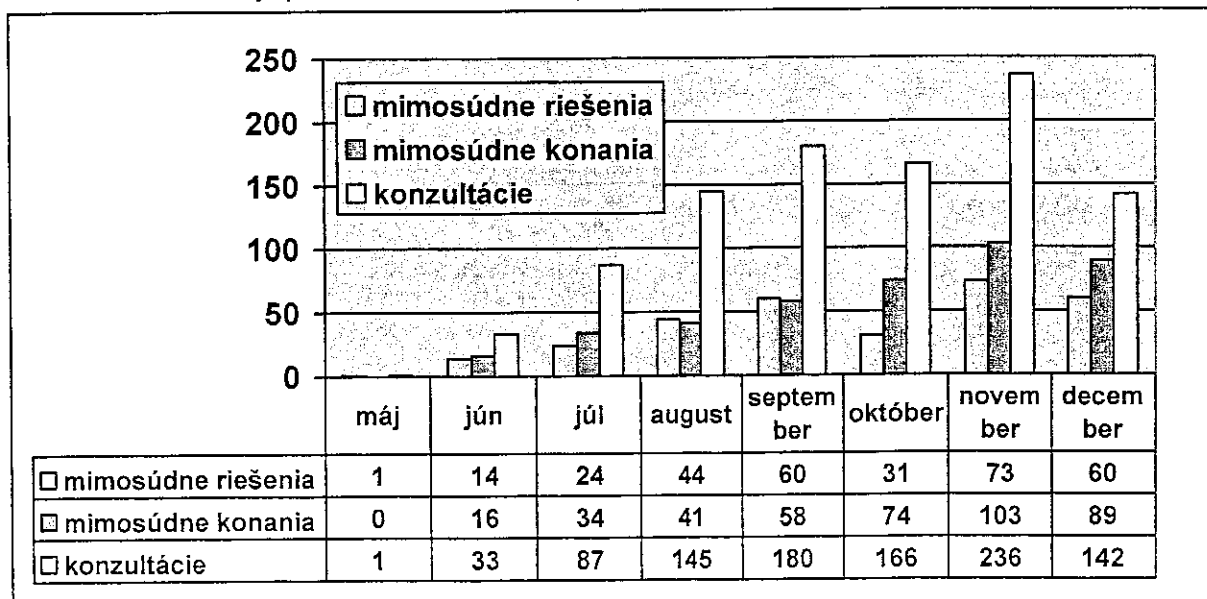
- V sledovanom období sa postupne začala činnosť kontaktných miest v jednotlivých regiónoch a to jednak zviditeľnením ich otvorenia (*vid. časť o publicite*), ako aj zberom prvých podnetov od spotrebiteľov.
- Hodiny pre verejnosť
 - Zvyčajne: utorok a štvrtok 13,00 – 17,00 hod.
 - Bratislava 2: utorok a štvrtok 8,00 – 14,00 hod.
 - Žilina: utorok a štvrtok 14,00 – 17,00 hod.
- Kontaktné osoby a mediátori majú k dispozícii databázu spotrebiteľských podnetov, do ktorej postupne vkladajú informácie o práci jednej kontaktnej osoby a ňou poskytovaných konzultáciách pre spotrebiteľov a tiež o podnetoch, ktoré riešia mediátori mimosúdnou cestou.
- Grafy a niektoré údaje z databázy k 31.12.2010

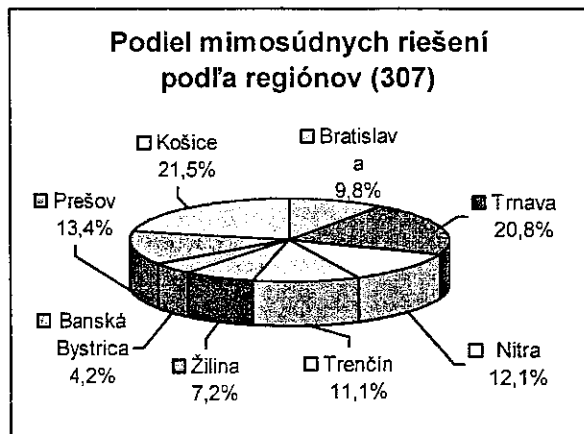
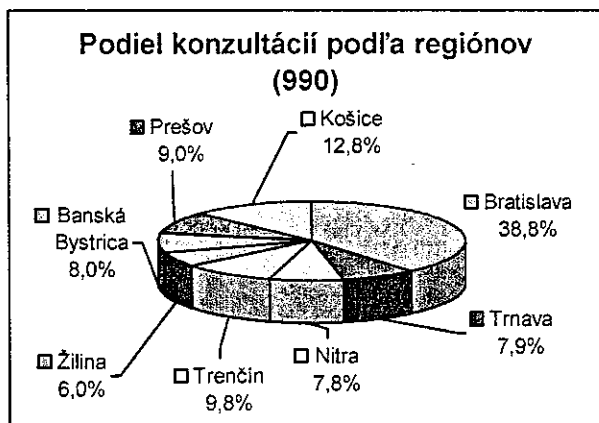
V rámci projektu sa na mimosúdne spotrebiteľské centrá OMBUDSPOT obrátilo celkom 990 spotrebiteľov s otázkami týkajúcimi sa rôznych oblastí ochrany spotrebiteľa. Nasledujúci graf ukazuje početnosť podnetov v jednotlivých regiónoch po mesiacoch:



Činnosť kontaktných miest a úspešnosť riešenia spotrebiteľských podnetov (teda aj spokojnosť ľudí, ktorí sa na nás obrátili o pomoc) veľmi závisí od spolupráce kontaktnej osoby a mediátora. Nie všetky podnety od spotrebiteľov si vyžadujú prácu mediátora. Niektorí ľudia sa potrebujú poradiť ako majú postupovať, lebo nepoznajú zákony, iným stačí, aby sme ich uistili o ich postupe spotrebiteľa voči predajcovi a pod. No v prípade, že spotrebiteľ nedokázal sám presadiť svoje práva alebo predajca odmieta jeho reklamáciu, či vôbec komunikovať v tejto veci, vtedy je na kontaktnej osobe, aby v spolupráci so spotrebiteľom pripravila podklady pre mediátora, ktorého úlohou je potom snažiť sa dosiahnuť zmiernu – dohodu sporných strán.

Pomer konzultácií a podnetov, ktoré boli posunuté na mimosúdne riešenie je v projekte 990 : 307, čo vyplýva z databázy. V rámci riešenia podnetov mimosúdnou cestou potom mediátor inicuje jednotlivé konania so spotrebiteľom na jednej strane a predajcom na druhej. Takýchto konaní bol zrealizovaných celkom 415. Tieto údaje po mesiacoch názorne vykresľuje graf:

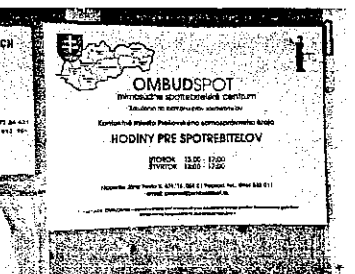
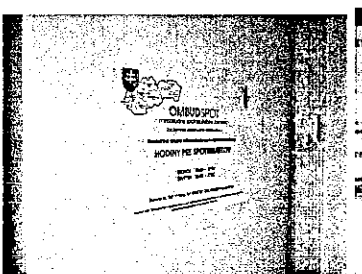
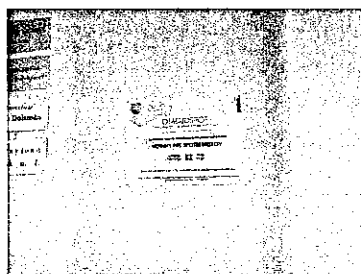
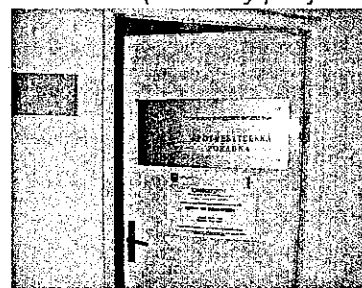
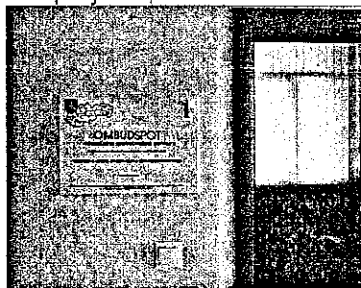
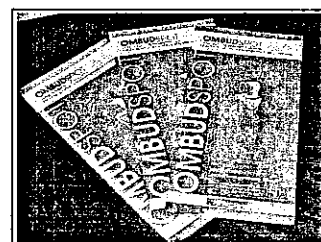




C) Publicita a riadenie projektu

C1) Publicita projektu:

- **Letáčik o projekte (červený)** – v rámci projektu sme vydali celkom 7000 ks týchto letákov (*posledných 1000 ks sme dotlačali v decembri a boli distribuované poštou spolu s ďalšími materiálmi*), ktoré boli následne distribuované na kontaktné miesta a sú používané na zviditeľnenie projektu.
- **Letáčik o projekte (modrý)** – v rámci projektu sme vydali celkom 4000 ks týchto letákov (*posledných 1000 ks sme dotlačali v decembri a boli distribuované poštou spolu s ďalšími materiálmi*), ktoré boli zamerané na predajcov a poskytovateľov služieb
- **Na stránke www.ombudspot.sk** bol zriadený priamy odkaz na projekt ADR, kde sú popísané základné údaje o projekte, zaujímavosti z oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré môžu pomôcť pri jeho základnej orientácii v problematike a používané formuláre pre prípad riešenia spotrebiteľského sporu pomocou internetu.
- Presadenie používania jednotného názvu **OMBUDSPOT – mimosúdne spotrebiteľské centrum(mesto) a loga OMBUDSPOT** u všetkých kontaktných miest za účelom centrálnej propagácie celej siete mimosúdnych spotrebiteľských centier
- **označenie priestorov** – bol spracovaný grafický návrh tabulí na označenie kontaktných miest jednak názvom a logom, ale i informáciou o financovaní projektu, v rámci ktorého boli založené (*2 tabuľky pre jedno miesto*)



D. Očakávané výstupy

• Očakávané výstupy stanovené v projekte:

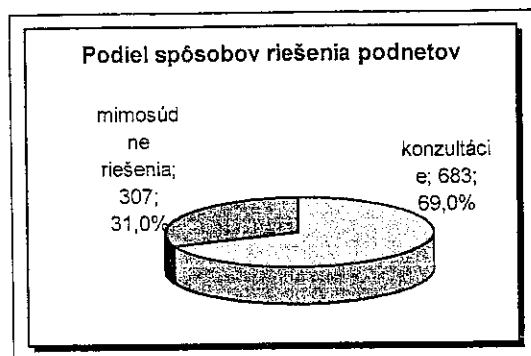
- inštitucionalizácia spotrebiteľskej rady
- zriadenie 9 kontaktných miest
- zapojenie do projektu 9 spotrebiteľských združení a asociácie mediátorov SR
- popísaný systém inštitucionalizácie s rozdelením práv a úloh jej jednotlivých článkov
- prevádzka 9 kontaktných miest a centra siete v Poprade
- 600 mimosúdnych riešení ročne
- 2400 hodín poradenstva poskytnutých v rámci poradenstva a riešenia spotrebiteľských sporov
- Zavedenie systému evidencie podnetov v softvérovej verzii

• Dosiahnuté výstupy k 31.12.2010:

- Na základe iniciatív ZNOPS v Poprade v rámci projektu i mimo neho Spotrebiteľská rada SpoRa je po dokumentačnej stránke pripravená na činnosť a záujem o účasť v nej prejavili relevantné inštitúcie. Pre jej „vážnosť“ na trhu sme navrhli, aby pracovala pod záštitou MH SR, s ktorým sme mali 3 stretnutia ohľadne tejto problematiky ale vzhľadom na krátku dobu trvania projektu sa nepodarilo ju inštitucionalizovať..
- zmluvné zabezpečenie kontaktných miest:
 - 10 kontaktných osôb v regiónoch (vysv.: Bratislava 2 – dve osoby)
 - 34 mediátorov pôsobiacich v regiónoch
 - materiálno-technického vybavenia a sfunkčnenia 9 kontaktných miest
- zapojenie do projektu spotrebiteľského združenia ZSS v Bratislave a Žiline
- Systém ADR - v rámci projektu sme spracovali materiál k popisu navrhovaného 3-stupňového systému ADR na Slovensku:
 - Spotrebiteľská rada ako zastrešujúci medzirezortný orgán
 - Kmeňové koordinančné centrum ako kľúčový riadiaci prvok siete mimosúdnych spotrebiteľských centier
 - Kontaktné miesta v regiónoch ako hlavné články výkonu pomoci pri riešení spotrebiteľských sporov a pomoci spotrebiteľom
- zavedenie a využívanie systému evidencie podnetov spotrebiteľov v softvérovej verzii, z ktorého vyplýva, že:
- k 31.12.2010 bolo v rámci siete

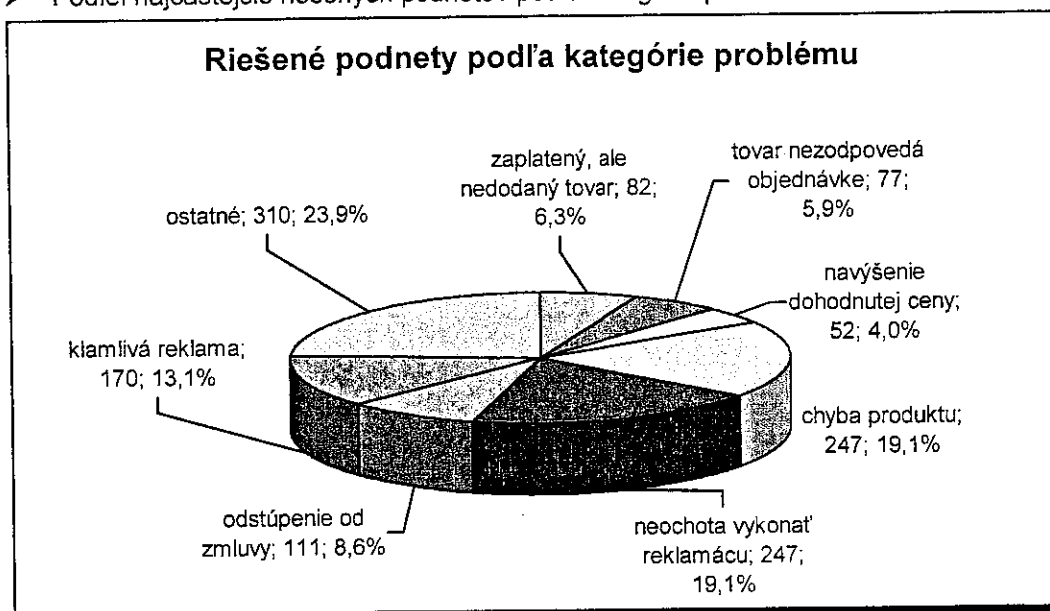
mimosúdnych spotrebiteľských centier OMBUDSPOT riešených celkom 990 spotrebiteľských podnetov, z toho:

- 683 ostalo vo forme konzultácií (základné poradenstvo k postupu riešenia podnetu podané kontaktnou osobou)
- 307 podnetov postúpilo k mediátorom na mimosúdne riešenie podnetu, pričom v rámci riešenia týchto podnetov bolo uskutočnených ku koncu augusta 415 stretnutí mediátorov so spornými stranami
- Najčastejšie otázky spotrebiteľov na kontaktné osoby sa týkali:
 - bytové spoločenstvo (156 podnetov, 15,76%)
 - počítačové a internetové služby (156 podnetov, 15,76%)
 - elektronika (okrem PC) (64 podnetov, 6,46%)



- podomový, internetový a zásielkový predaj (53 podnetov, 5,35%)
- predaj domácich potrieb (52 podnetov, 5,25%)
- viac v prílohe „Výstupy databázy“

➤ Podiel najčastejšie riešených podnetov podľa kategórie problému:



➤ Najčastejšie boli mediátormi riešené podnety týkajúce sa:

- bytové spoločenstvo (65 podnetov, 21,24%)
- elektronika (okrem PC) (24 podnetov, 7,84%)
- telekomunikačné služby (20 podnetov, 6,54%)
- stavebníctvo a remeselné práce (19 podnetov, 6,21%)
- obuv športová (15 podnety, 4,9%)
- predaj domácich potrieb (14 podnety, 4,58%)
- viac v prílohe „Výstupy databázy“

Ukazovateľ 600 mediácií ročne:

a) Prečo je v projekte uvedených 600 mediácií ročne:

- počet mimosúdnych riešení v počte 600 zadaný vo výzve na predkladanie žiadostí o dotácie. Teda nezaviazanie sa k danému počtu by znamenalo neschválenie predloženého projektu.
- V čase spracovania projektu sme vychádzali z počtov podnetov v predchádzajúcich rokoch v ZNOPS v Poprade, ktorý sa pohyboval v rozmedzí 70 – 120 podnetov/rok. Tento predpoklad spolu so zapojením skúsených kontaktných osôb a vyškolených mediátorov nám vytvorili predpoklady na reálnosť dosiahnutia tohto zadaného cieľa. Preto sme ho uviedli do projektu.
- V oboch prípadoch je číslo 600 mediácií uvádzané ako ročný ukazovateľ.
- Ak by sme teda číslo 600 mediácií uvádzané ako ročný ukazovateľ prepočítali na reálnu dobu realizácie projektu, t.j. osem mesiacov, tak by to znamenalo 400 mediácií od začiatku projektu do konca kalendárneho roka.

b) Nami dosiahnuté výstupy projektu k 31.12.2010 sú takéto:

- Počet podnetov riešených v rámci projektu celkom: 990
- Z toho: počet podnetov posunutých na riešenie mimosúdne: 302
- počet podnetov riešených formou konzultácie: 683

Z uvedeného vyplýva, že celkovo sme v projekte riešili viac ako stanovených 600 podnetov, ale vzhľadom na schopnosti kontaktných osôb v 69 % podnetov postačovalo spotrebiteľom odborné poradenstvo, aby svoj problém s reklamáciami vyriešili.

Zaevidovali sme teda celkovo 307 podnetov, ktoré boli postúpené k mediátorom na riešenie mimosúdnou dohodou, čo tvorí 31% podnetov.

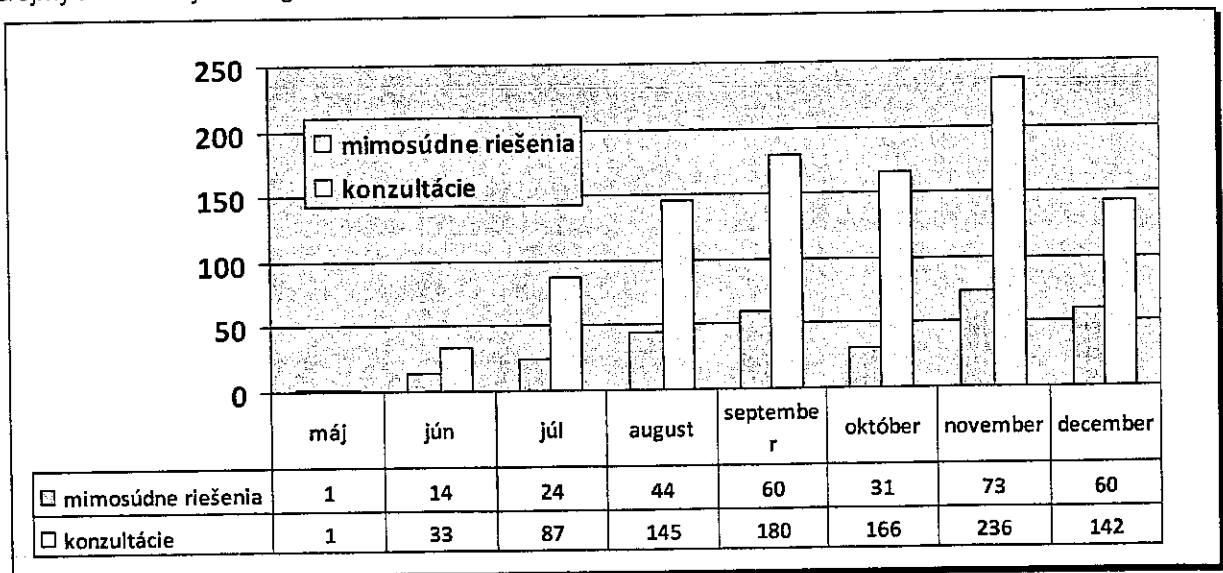
Dôvod 1: Málo podnetov, s ktorými sa spotrebiteľia obrátili na OMBUDSPOT

a) **Chýbajúce informácie o ochrane spotrebiteľa a jeho právach medzi spotrebiteľskou verejnosťou, ako aj o tom, že majú možnosť využiť pomoc skúsených odborníkov pri riešení svojich sporov s predajcom, či poskytovateľom služieb**

b) **Príliš krátka doba na realizáciu projektu z dôvodu:**

- Vzhľadom na finančný zdroj – dotácia zo štátneho rozpočtu, ktorá nesmie prekročiť kalendárny rok – prvé obmedzenie na 12 mesiacov neumožňuje realizáciu viacročných systémových projektov
- nekoncepčného programovania systému poskytovania dotácií - chýbajúce financovanie začiatkom roka skráti dobu na min. 10 mesiacov.
- dlhšej doby potrebnej na schválenie projektu a podpis zmluvy o poskytnutí štátnej dotácie, ktorá bola podpísaná až 13.04.2010, ale nám bola doručená až 21.4.2010, čím sa reálna realizácia projektu skrátila na 8 mesiacov.

c) Ďalej je to čas potrebný na naštartovanie inovatívnych procesov v jednotlivých regiónoch, ktorý je zrejmy z nasledujúceho grafu:



- V septembri 2010 sme odovzdali priebežnú monitorovaciu správu na MH SR a postupne ako začali chodiť požiadavky na dopĺňanie dokumentácie k riešeným podnetom sa mediátori museli spätne vracat' k už uzavretým sporom, čo spomalilo ich činnosť. Navyše sa objavili informácie o tom, že v roku 2011 takýto spoločný projekt ADR podporený nebude. Táto zvýšená administrácia a neistota bola dôvodom k zníženiu motivácie mediátorov do ďalšej činnosti. Všetky tieto skutočnosti sa prejavili v spomalení činnosti mediátorov a tým aj v poklese sledovaných čísel v mesiaci október.
- November však ukázal odhodlanie mediátorov pomáhať spotrebiteľom a opäť sme sa dostali nad 50 mimosúdne riešených podnetov.
- december bol opäť hraničným mesiacom, kedy už sa "neoplatilo začínať" riešenia nových sporov, pretože sa to nestihne dokončiť" a mediátori pracovali pod časovým tlakom, keďže dostali pokyn, že preplatené budú mať len tie riešenia, ktoré zdokladujú do konca decembra, pretože žiadne platby v roku 2011 nie sú oprávnenými výdavkami zo štátnej dotácie.

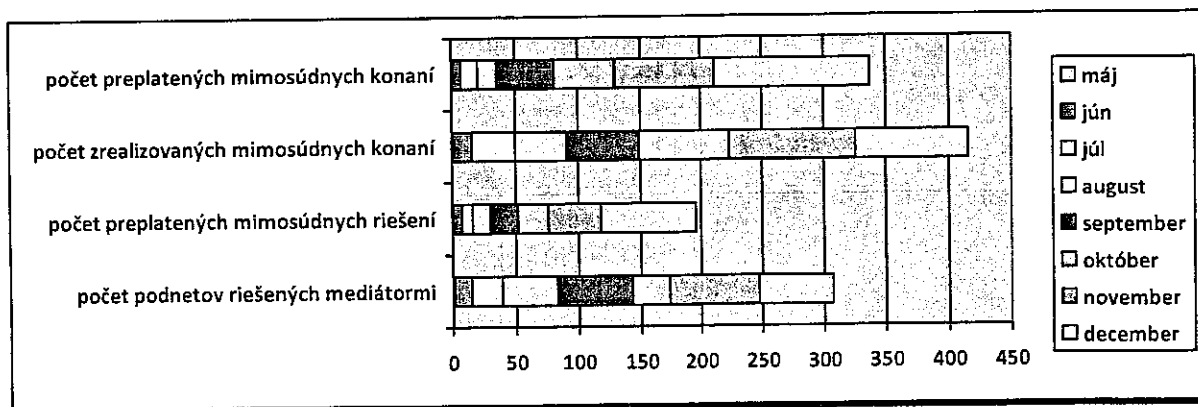
- d) Na dôvažok chceme uviesť, že **podnety na mimosúdne riešenie** predovšetkým v regiónoch, kde doteraz nebol vypestovaný návyk spotrebiteľov na existenciu spotrebiteľského a ani mimosúdneho centra, **nebolo možné a ani nie je vhodné umelo vytvoriť**. Ako realizátori projektu nedokážeme ovplyvniť reálny stav a počet vyvstávajúcich spotrebiteľských podnetov. Počet podnetov odráža realitu, okrem toho ani z úrovne MH SR a ani z úrovne iných kompetentných subjektov sme nezaznamenali sťažnosť na sieťou regionálnych centier neprevzatý, resp. nevybavovaný spotrebiteľský podnet.

Dôvod 2: Málo podnetov posunutých na mimosúdne riešenie

- a) Z uvedeného vyplýva, že len cca 1 podnet z troch (3,22) bol kontaktnou osobou posúdený ako vhodný na postúpenie k mediátorovi na mimosúdne riešenie.

Na dôvažok chceme uviesť, že paradoxne v kontaktných miestach založených na dlhodobej tradícii došlo k opačnému extrémumu, keď skúsená kontaktná osoba vybavovala až 69 % podnetov formou poradenstva alebo poskytnutia informácií a neposunula ich na mimosúdne riešenie, hoci boli vodné na tento druh urovnania sporu.

- b) Rozdiel medzi reálne riešenými podnetmi a podnetmi riešenými mimosúdne, ktoré boli preplatené v rámci projektu.



- b) Komplikovaný zákon o mediácii nie je aplikovateľný na malé spotrebiteľské spory

- c) Situácia s uznávaním odborných posudkov a kontraposudkov sa na základe prijatých zmien v zákone o ochrane spotrebiteľa skomplikovala a sťažuje pozíciu pre mediátorov na vyjednávanie, pretože predajca si dá urobiť posudok servisu, ktorý je ním financovaný (teda nemôžeme hovoriť o nestrannosti), preto si je istý výsledkom posúdenia a nemá snahu vyjsť v ústrety spotrebiteľovi, ktorému ani tento posudok nemusí dať k dispozícii!!!

Záver : z uvedeného vyplýva:

- Ak úlohou projektu bolo naštartovať procesy v ADR systéme, tak sa nám to v priebehu piatich mesiacov podarilo a už v septembri sme sa dostali na mesačnú úroveň 60 podnetov posunutých mediátorom, čo by v prípade ďalšieho kontinuálneho pokračovania projektu znamenalo jednoznačné prekročenie stanoveného výstupu za 12 mesiacov.
- V septembri 2010 sme odovzdali priebežnú monitorovaciu správu na MH SR a postupne ako začali chodiť požiadavky na dopĺňanie dokumentácie k riešeným podnetom sa mediátori museli spätne vracať k už uzavretým sporom, čo spomalilo ich činnosť. Navyše sa objavili informácie o tom, že v roku 2011 takýto spoločný projekt ADR podporený nebude. Táto zvýšená administrácia a neistota bola dôvodom k zníženiu motivácie mediátorov do ďalšej činnosti. Všetky tieto skutočnosti sa prejavili v spomalení činnosti mediátorov a tým aj v poklese sledovaných čísiel v mesiaci október.
- November a december však ukázal odhodlanie mediátorov pomáhať spotrebiteľom a opäť sme sa dostali nad 50 mimosúdne riešených podnetov.

Závěrečné zhrnutie

Projekt ADR: OMBUDSPOT – celoslovenská sieť mimosúdnych spotrebiteľských centier, ktorý realizuje ZNOPS v Poprade na základe finančnej podpory Ministerstva hospodárstva a výstavby SR bol k 31.12.2010 ukončený po vecnej i finančnej stránke.

Projekt ADR:

- je dobrým ŠTARTOM systému ADR pomoci spotrebiteľom
- vytvoril základňu pre zabezpečenie rovnomerného celoplošného pokrytia SR
- rozbehol spoluprácu spotrebiteľských centier s certifikovanými mediátormi
- buduje spoločnú značku OMBUDSPOT
- zaviedol systém do práce kontaktných osôb a mediátorov
- minimálne zdroje verzus maximálne výsledky
- navrhol 3-stupňový systém podpory ADR a položil základ pre jeho ďalší rozvoj

V Poprade 14.01.2011

Vypracovala: Mgr. Helena Mezenská
predsedníčka a štatutárna zástupkyňa
ZNOPS v Poprade

ZDRUŽENIE NA OCHRANU PRÁV
SPOTREBITEĽOV V POPRADE
Šrobárova 2676/30, 058 01 POPRAD
IČO: 37872117, mobil: 0908 327 464