

ZDRUŽENIE SOCIÁLNO-PRÁVNE PORADENSTVO
PRE KAŽDÉHO
SÍDLO: 841 07 BRATISLAVA, POD LIPOVÝM 29
OFFICE: 841 07 BRATISLAVA, POD LIPOVÝM 29

VECNÉ VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU K 31.12.2018

PORADENSTVO A MIMOSÚDNE RIEŠENIE
SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV V ROKU 2018
V BRATISLAVSKOM KRAJI

Čestné prehlásenie príjemcu:

Dole podpísaná čestne prehlasujem, že priložené informácie sú presné a v súlade so skutočnosťou. Finančné údaje uvedené vo finančnej časti tejto správy zodpovedajú výdavkom, ktoré vynaložil príjemca na uskutočnenie aktivít projektu v súlade so schváleným rozpočtom, schválenými úpravami.

JUDr. Ľubica Hofmannová, vr.

(podpis štatutárneho zástupcu príjemcu)

Meno štatutárneho zástupcu: JUDr. Ľubica Hofmannová
Funkcia v organizácii príjemcu grantu: štatutár
Miesto a dátum podpisu: 31.12.2018

BRATISLAVA, 2018

1. ZÁKLADNÉ ÚDAJE O PROJEKTE

- **REGION: BRATISLAVSKÝ KRAJ**
- **REALIZÁCIA PROJEKTU: OD SCHVÁLENIA PROJEKTU A PODPISU ZMLUVY O POSKYTNUTÍ DOTÁCIE – KONKRÉTNĚ OD 01.04.2018 DO 31.12.2018**

**ZMLUVA O POSKYTNUTÍ DOTÁCIE NA REALIZÁCIU PROJEKTU
ČÍSLO: 82/2018-2060-3030**

2. REALIZÁCIA AKTIVÍT PROJEKTU

a) Poradenstvo a kontaktná osoba

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

Kontaktné miesto: **Pod Lipovým 29, 841 07 Bratislava 49**

Otvorené vždy: **Pondelok v čase 09,00 – 15,00 hod.**

Utorok v čase 09,00 – 16,00 hod.

Piatok v čase 09,00 – 14,00 hod.

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

- ❖ JUDr. Ľubica Hofmannová, tel. 0918 587 571, mail: hofmannovasak@gmail.com
- ❖ Marta Kovariková, tel. 0918 132 670, mail : benko2002@gmail.com
- ❖ Ing. Peter Hofmann, tel. 0905 485 028, mail: ceter@centrum.sk

Dostupnosť kontaktnej osoby:

- Osobne na uvedenej adrese a príp. na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu
- Telefonicky
- Mailom
- Poštou na adrese kontaktného miesta

Do tejto aktivity projektu zahrňame:

- ❖ **Poskytovanie informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa**
- ❖ **Poradenstvo 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 01.04.2018 pracuje Ing. Peter Hofmann, Marta Kovariková aj JUDr. Hofmannová v pozícií on-line a hot-line poradca v projekte a zabezpečuje poskytovanie informácií a poradenstva pri riešení spotrebiteľských sporov, pričom využívajú svoje vzdelanie a odborné znalosti získané počas práce pre združenie od roku 2014 v oblasti spotrebiteľskej problematiky. JUDr. Hofmannová má vyše 10 ročnú prax v spotrebiteľskej problematike.

Kontakty na HOT-line poradenstvo:

- **poradca: Ing. Peter Hofmann**
- na adrese: ceter@centrum.sk
- cez web-stránku www.mediacnecentrummagnolia.sk, kde je formulár na podanie otázky
 - v čase 12.00 – 17,00 (utorok, streda, piatok), na tel. čísle: 0918 587 571, 0918 132 670
- **Kontakty na On-line poradenstvo:**
- E-mail: benko2002@gmail.com
- cez web-stránku združenia www.mediacnecentrummagnolia.sk
- cez facebook: pod titulom združenie socialno-pravne poradenstvo pre každého alebo Ľubica Kovariková Hofmannová

Prevádzková doba:

- ✚ Osoba poskytujúca on-line a hot-line poradenstvo ho poskytuje v súlade s podmienkami výzvy
- ✚ V prípade potreby je možné telefonicky alebo mailom dohodnúť iný čas
- ✚ On-line poradca svoju činnosť vykonáva buď na kontaktnom mieste alebo na inom dohodnutom mieste, kde je možné sa s ňou skontaktovať cez zadané kontakty

Územná dostupnosť:

- ✚ Projekt je dostupný pre spotrebiteľov 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 našim združením.

C) propagácia mimosúdneho riešenia sporov

Súčasťou projektu sú aj aktivity, ktorých cieľom je propagácia mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Propagácia je realizovaná cez obce, kde už sme zaslali opakovane informačné maily. Následne sme počas roka 2018 formou prednášok propagovali projekt medzi seniormi a študentmi – ohrozená skupina. Cez sociálne siete sme realizovali propagáciu projektu a informovali sme spotrebiteľov o priebehu projektu. Ďalej spolupracujeme naďalej s médiami (TV Markíza, RTVS, JOJ atď.). O študijný materiál pre školy, ktorí sme rozposlali mailom bol nízky záujem JA – SPOTREBITEĽ. Nakoľko by museli dať školy do osnov spotrebiteľské právo čo si vyžaduje veľa administratívy Naši členovia poskytujú rozhovor médiami na podporu riešenia sporov mimosúdnou cestou. Naša členka JUDr. Hofmannová cez RTVS v dokumente „Ako nato“, pekne opisuje aké práva má spotrebiteľ. Ďalej viackrát vystupovala v TV Markíza v Reflexe a v denníkoch.

3) RIADENIE A PUBLICITA PROJEKTU

Realizačný tím projektu

- ✓ **Personálne zabezpečenie:**
 - **Manažér projektu: JUDr. Ľubica Hofmannová – štatutárny zástupca žiadateľa**
 - **Koordinátor projektu: Ing. Peter Hofmann- podpredseda združenia**
 - **Tajomník projektu: JUDr. Renáta Bolgáčová – člen združenia**
 - **Administratívne služby: Marta Kovariková – člen združenia**

Členovia projektového tímu zastrešujú prácu manažéra, koordinátora projektu, tajomníka formou dobrovoľníckej práce.

Spôsob práce združenia:

- Pre zabezpečenie úspešnosti projektu využívame naše bohaté doterajšie skúsenosti,
- Na výmenu informácií a skúsenosti, 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. 2x mesačne za účelom monitoringu činností, kontroly plnenia a plánovania úloh,

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 nášho Združenia stavia na dlhoročnej tradícii svojho pôsobenia a vybudovaného dobrého mena v regióne, čo sa odzrkadľuje na záujem spotrebiteľov o naše služby aj bez reklamy len na základe osobných odporúčaní. I napriek tomu, ešte sa zviditeľňujeme na facebooku, v regionálnej TV. Aj v danom regióne staviame na dlhoročnej práci kontaktnej osoby a mediátora JUDr. Hofmannovej, ktorá sa venuje riešeniu sporov aj ako mediátor od roku 2009 a pomoci spotrebiteľom už viac ako 10 rokov, takže je už v regióne vyhľadávaná pre jej dosahované výsledky a ochotu, ústretovosť. Naše združenie požiadalo o registráciu ARS, kde sme boli úspešní. Len nakoľko to je pre nás nová výzva čo si vyžaduje prax v danej oblasti museli sme v mesiaci októbra 2018 vrátiť dotáciu za ARS v sume 394 Eur. V mesiaci novembra 2018 sme požiadali o preúčtovanie časti dotácie z ARS na mediácie, ktoré hodnotíme veľmi úspešne. ARS sme na základe toho zaradili do projektu s tým, že spotrebiteľia si musia uvedomiť, že v danom konaní musia byť aktívni a spolupracovať. S čím sme mali veľké problémy.

V rámci projektu sa na nás obrátilo k 31.12.2018 – 201 občanov z toho bolo 178 spotrebiteľov a 22 nespotebiteľov a v 1 prípade mal spotrebiteľ 2 prípady. V tomto roku prejavilo o spotrebiteľské poradenstvo menej spotrebiteľov ako sme očakávali v projekte. Problém je v tom, že občania si myslia, že sú spotrebiteľmi, len opak je pravdou. Bohužiaľ musíme veľa občanom oznámiť a zdĺhavým spôsobom vysvetľovať, že nie sú spotrebiteľmi a bohužiaľ ich nemôžeme zastupovať v danom projekte. Problém ešte máme v tom, že čas vytvorený pre spotrebiteľa nevyhovuje pracujúcim spotrebiteľom, tak sa prispôsobujeme občanom aj v iných časoch a dňoch mimo projektu. Hlavne sa jedná o mediácie, ktoré vykonávame v rámci celého týždňa. Bohužiaľ musíme sa zaoberať ako združenie aj občanom – nespotebiteľom, čím sa nám zvyšujú náklady v združení a nie vždy vieme zaplatiť právnik a mediátora.

- ✓ V rámci projektu sme doteraz urobili viac ako 340 rozličných úkonov týkajúcich sa riešenia 201 podnetov, pričom tieto mali veľmi rozdielny charakter – od poskytnutia požadovaných informácií až po riešenie zložitých spotrebiteľských sporov v značnej hodnote.
- ✓ Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 201 podnetov, pričom z nich máme:
 - počet 201 úspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
 - ❖ podnety vyriešené v rámci hot-line, on-line osobného poradenstva: 170
 - ❖ podnety riešené mediáciou v súlade so zákonom: 31
 - ❖ Podnety riešené ARS v súlade so zákonom: 0
 - Spory riešené zo strany spotrebiteľov na riešenie sporu v súlade so zákonom o mediácii

Za úspešnosť považujeme dohodu s obchodníkom, nasmerovanie spotrebiteľa ako správne reklamovať tovar na základe čoho je úspešný, osobnú konzultáciu s obchodníkom na základe čoho dá za pravdu nášmu spotrebiteľskému centru, že nekonal v súlade so zákonom a pod.

- ❖ Záujem o riešenie spotrebiteľských podnetov je stále a bez ohľadu na hodnotu predmetu podnetu – v tejto agende sa nachádzajú napr.: reklamácia mobilného telefónu, kde sme boli ako združenie úspešné a spotrebiteľovi vymenili obratom za nový mobilný aparát. Veľa podnetov sa týka kúpy spotrebnej elektroniky, kde sme boli tiež úspešní. Firmy začínajú spolupracovať so spotrebiteľskými združeniami o čom svedčí aj fakt, že spotrebiteľka nevedela ako získať zálohu za plastové dvere a v rámci mediácie prišlo k úspešnej dohode. V rámci mediácii sme riešili 31 prípadov z toho vyberáme napríklad neúspešná reklamácia športového kočíka, obuvi, videopestúnky, notebooku.

Záujem o poradenstvo je z roka na rok väčšie, len nie vždy sa jedná o spotrebiteľský problém. Nakoľko kontaktná osoba je k dispozícii 3 krát do týždňa pre každého nie vždy vieme odhadnúť či sa jedná o spotrebiteľský problém. A nie vždy občan ma pri sebe všetky doklady na posúdenie prípadu. Takže sa musíme zaoberať každým prípadom ako keby bol spotrebiteľský do času kým naštudovaním nezistíme opak. Nespotrebiteľských prípadov sme zaznamenali 500. Ďalej musíme viackrát riešiť prípady aj do večerných hodín, aby sme sa prispôbili klientom. Nakoľko vieme pochopiť aj firmy, ktoré reklamujú tovar, ktorí zakúpili, tak sme súčinní aj v tomto im pomáhať. Pre prehľadnosť dávame od júna 2018 do mesačného výkazu, len spotrebiteľské prípady vrátane mediácii. ARS sme tento rok neposkytovali v rámci projektu z dôvodu toho, že spotrebiteľ nedoložil doklady alebo vôbec nereagoval pri komunikácii. I preto sme požiadali o preúčtovanie sumy 394 Eur v mesiaci novembra 2018 a tieto finančné prostriedky sme previedli na mediácie. Tie sa nám veľmi osvedčili.

5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Bratislavskom kraji“ bola nášmu združenia poskytnutá z celkovo schválenej dotácie **6.250.- EUR:**

- ✓ **dňa 17.04.2018 prvá zálohová platba vo výške 2.500.- EUR** □
- ✓ **dňa 20.06.2018 druhá zálohová platba vo výške 2.000.- EUR** □
- ✓ **dňa 20.09.2018 tretia zálohová platba vo výške 1.750.- EUR**

Prehľad o čerpaní dotácie k 31.12.2018:

Aktivita	Suma k 10.06.2018 (v eurách)	Suma k 10.09.2018 (v eurách)	Suma k 31.12.2018 (v eurách)
Materiálové náklady (kancelársky papier, toner, kancelárske potreby)	500	0	0
Ekonomické a administratívne služby (bankové poplatky, účtovníctvo)	0	81	139

Odmena pre kontaktnú osobu 6 EUR/hod. 18 hodín	942	1.434	1.860
Odmena pre poverenú FO 8 EUR/hod. 18 hodín	0	80	-80
Odmena pre mediátora – max 10 Eur/hod.	160	540	594
SPOLU v (eurách)	1.602	2.135	2.513
Zálohová platba spolu (v eurách)	2.500	4.500	1.750
Úroky z dotácie, ktoré budú prevedené (SK97 8180 0000 0070 0006 1438)	0	0	0
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	898	3.263	0

Spolufinancovanie projektu vo výške 1.500 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 „Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2018 v Bratislavskom kraji“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmlúv s dvomi kontaktnými osobami ,mediátorom a neskôr z kontaktnou osobou v rámci ARS. Ďalej sme sprevádzkovali kontaktné miesto pre spotrebiteľov. V priebehu deviatich mesiacov realizácie projektu naše združenie v spolupráci s kontaktnými osobami a on-line poradcom poskytlo pomoc 200 občanom pri riešení 201 podnetov, pričom sa jedná o pomoc pri uzavretí spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou a aj o iné spory. Každý mesiac vedieme presnú evidenciu hodín v zmysle nášho projektu. Sme tu pre spotrebiteľov 3 krát v týždni v rámci projektu a mimo projektu 5 krát v týždni.

Nakoľko máme len jeden kraj a to Bratislavský a Projekt bol vypracovaný na dva kraje hodnotíme realizáciu projektu za deväť mesiacov ako úspešný. Prípady, ktoré spadajú pod Košický kraj sa riešia cez našu pobočku v Košiciach mimo dotácie.

Nakoľko sme očakávali v rámci oboch krajov Bratislavského aj Košického 2500 spotrebiteľských kontaktov, cca 100 mimosúdnych riešení s úspešnosťou 45 – 55 percent tieto čísla sa nám naplnili. I napriek tomu máme zato, že spotrebiteľia si začínajú zvykať na daný servis a poniektorí sa opakovane vracajú do nášho spotrebiteľského združenia. Pre Bratislavský kraj sme si určili 50 mimosúdnych riešení s úspešnosťou za obdobie apríl – december 2018. Spotrebiteľské kontakty sme chceli do konca roka 2018 naplniť aspoň 400 čo predstavuje mesačne 44 kontaktov. Toto sa nám naplnilo na 50

percent. Len nakoľko máme dost' zložité prípady, ktorým sa treba intenzívne venovať a hlavne chodiť priamo do predajní so spotrebiteľmi, nevieme vybaviť toľko spotrebiteľov, koľko sme si dali do projektu. Ale zato nás teší, že sme mimosúdne vyriešili všetkých spotrebiteľov k spokojnosti.

V Bratislave, 31.12.2018

JUDr. Eubica Hofmannová, v.r.

Združenie sociálno-právne poradenstvo pre každého

JUDr. Eubica Hofmannová – predseda, štatutár združenia

