

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky vyhlasuje výzvu na predloženie projektov na rok 2016 pre združenia na ochranu spotrebiteľov, predmetom ktorej je:

Poradenstvo a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Základné podmienky

- dotácia sa poskytuje na obdobie max. jedného roka,
- Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“) negarantuje kontinuitu v poskytovaní dotácie v nasledujúcich rokoch,
- v prípade, že sa všetky finančné prostriedky neprerozdedia na projekty v prvom kole, môžu sa následne prerozdeliť v druhom kole podľa uváženia komisie,
- v prípade krátenia určenej sumy z rozpočtovej kapitoly MH SR na dotácie spotrebiteľským združeniam vo výške 50 000 eur si MH SR vyhradzuje právo na zmenu určených súm,
- združenia si musia rozpísať sumy režijných nákladov podľa jednotlivých položiek (podľa vlastného uváženia),
- komisia nemusí prideliť finančné prostriedky na všetky položky uvedené v projekte,
- náklady na činnosť spočívajúcu v koordinácii projektu nie je možné hrať z dotácie,
- v zmysle § 11 ods. 5 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti MH SR musí byť zmluva o poskytnutí dotácie v oblasti ochrany spotrebiteľa uzatvorená do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o schválení žiadosti žiadateľovi, inak je neplatná,
- žiadosti treba adresovať na sekciu rozpočtu a financovania MH SR do 31. januára 2016.

Poradenstvo a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

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, budovanom v súlade s požiadavkami Európskej únie a vnútroštátnej legislatívy. Cieľom alternatívneho (mimosúdneho) riešenia spotrebiteľských sporov je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, a to pomocou participácie tretej nezávislej osoby, ktorá sa svojim aktívnym pôsobením a využitím autority i odborných znalostí snaží motivovať obe strany k uzavretiu dohody o vyriešení spotrebiteľského sporu (metóda tzv. konciliácie). Spotrebiteľia sa tak v prípade sporu s predávajúcim budú môcť obrátiť na spotrebiteľské združenie ako nezávislý a nestranný subjekt, ktorý uskutočňuje rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy alternatívneho riešenia sporov. Nakoľko požiadavkou európskej legislatívy je, aby takéto postupy boli pre spotrebiteľov bezplatné alebo dostupné len za symbolický poplatok, MH SR sa rozhodlo podporiť formou štátnej dotácie projekty spotrebiteľských združení práve v tejto oblasti ich činnosti.

Podmienkou na predloženie projektu je prevádzka fungujúceho kontaktného miesta a zároveň prevádzka on-line a hot-line poradenstva.

A. Súčasťou projektu musí byť:

1.1. Názov projektu, jeho charakteristika a ciele.

1.2. Spôsob realizácie projektu:

Majú byť prevádzkované štyri kontaktné miesta:

- jedno kontaktné miesto pre Bratislavský a Trnavský kraj – kontaktné miesto musí byť v jednom z uvedených krajov.
- jedno kontaktné miesto pre Nitriansky a Banskobystrický kraj – kontaktné miesto musí byť v jednom z uvedených krajov.
- jedno kontaktné miesto pre Žilinský a Trenčiansky kraj – kontaktné miesto musí byť v jednom z uvedených krajov.
- jedno kontaktné miesto pre Košický a Prešovský kraj – kontaktné miesto musí byť v jednom z uvedených krajov.

Na každé kontaktné miesto musí byť predložený samostatný projekt spotrebiteľského združenia.

Združenie musí určiť dve kontaktné osoby (z dôvodu zastupiteľnosti), ktoré budú vykonávať činnosť v jednom kontaktnom mieste. Kontaktná osoba vykonávajúca činnosť v jednom kontaktnom mieste nemôže súčasne vykonávať funkciu kontaktnej osoby v inom kontaktnom mieste.

Kontaktné osoby vykonávajúce činnosť v jednom kontaktnom mieste musia byť spotrebiteľom k dispozícii na kontaktnom mieste minimálne 16 hodín týždenne (stačí prítomnosť jednej z kontaktných osôb) a aspoň tri dni v týždni. Tento čas musí spotrebiteľské združenie garantovať počas celej doby realizácie projektu, t. j. od 1. apríla 2016 do 31.

decembra 2016. Osoba poskytujúca on-line a hot-line poradenstvo ho musí poskytovať minimálne 15 hodín týždenne, v dňoch a časoch, ktoré určí spotrebiteľské združenie.

Kontaktná osoba poskytujúca poradenstvo na kontaktnom mieste nesmie súčasne (v tom istom čase) poskytovať on-line a hot-line poradenstvo. V prípade, že on-line a hot-line poradenstvo bude prevádzkované v rovnakom čase ako kontaktné miesto, musí on-line a hot-line poradenstvo poskytovať iná kontaktná osoba alebo osoba odlišná od kontaktnej osoby. V prípade, že on-line a hot-line poradenstvo bude poskytovať kontaktná osoba, musí tak robiť mimo času, kedy je k dispozícii spotrebiteľom na kontaktnom mieste.

1.3. Čas realizácie projektu – od 1. apríla 2016 do 31. decembra 2016.

1.4. Miesto realizácie projektu – miestom realizácie projektu sú kontaktné miesta spotrebiteľského združenia pre jednotlivé kraje; malo by ísť o ľahko dostupné miesta pre spotrebiteľov, uprednostňuje sa bezbariérový prístup.

1.5.a) Organizačné zabezpečenie realizácie projektu, uvedie sa najmä:

- názov a sídlo združenia;
- adresa kontaktného miesta, elektronická adresa, telefonický kontakt;
- prevádzková doba, počas ktorej bude prevádzkované kontaktné miesto;
- kontakt na on-line poradenstvo (t.j. médium, prostredníctvom ktorého bude môcť združenie viesť rozhovor so spotrebiteľom v reálnom čase pomocou počítača a internetu, napr. profil na sociálnej sieti, chatovacie okno a pod.) a hot-line poradenstvo (t.j. telefónne číslo);
- informácia o druhoch sporov, ktoré spotrebiteľské združenie bude riešiť, ak má byť jeho činnosť v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov obmedzená len na určité druhy sporov;
- spôsob práce združenia;
- spôsob propagácie a marketingových aktivít za účelom toho, aby sa spotrebiteľia dozvedeli o existencii a prevádzke kontaktného miesta;
- systém evidencie spotrebiteľských podnetov, z ktorého musia po ukončení realizácie projektu vyplývať minimálne tieto údaje:
 - Identifikácia spotrebiteľa – meno, priezvisko, aspoň jeden kontaktný údaj;
 - Identifikácia prípadu – napr. reklamácia, odstúpenie od zmluvy, nekalé obchodné praktiky, neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, bezpečnosť výrobku, vlastníctvo bytov a nebytových priestorov, vyúčtovanie energie, vody a plynu, finančné služby, iný spor s predávajúcim a pod.;
 - Časový harmonogram riešenia prípadu – tzn. presné a chronologicky usporiadané časové údaje (dátum, čas riešenia prípadu);
 - Odporúčaný spôsob riešenia prípadu a jeho dôvody – prípad vyriešený kontaktnou osobou, spor odporúčaný na súdne konanie a pod.;
 - Vyhodnotenie úspešnosti konkrétnej mediácie, prípadne dôvody jej neúspešnosti;
- prípadné spolupracujúce tretie osoby (napr. iné združenia, orgány verejnej správy, advokátske kancelárie...).

1.5.b) Technické zabezpečenie realizácie projektu – uvedie sa najmä:

- technické a administratívne vybavenie kontaktného miesta, kde bude spotrebiteľské združenie uskutočňovať činnosť, ktoré umožňuje príjem podaní a vedenie agendy alternatívneho riešenia sporov (napr. vybavenie kancelárie, telefón, PC, kopírka);
- adresa webového sídla, ktoré združenie prevádzkuje a pravidelne aktualizuje.

1.5.c) Personálne zabezpečenie realizácie projektu – uvedie sa najmä:

- vlastné a externé personálne zabezpečenie a pokrytie projektu;
- manažment projektu;
- identifikácia najmenej dvoch kontaktných osôb na jedno kontaktné miesto, ktoré budú uskutočňovať poradenstvo a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v mene spotrebiteľského združenia: meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail, vzťah k spotrebiteľskému združeniu;
- stanovenie doby, kedy bude aspoň jedna kontaktná osoba k dispozícii spotrebiteľom na kontaktnom mieste;
- predpokladaná návštevnosť kontaktných osôb (rôzne formy – telefón, fax, e-mail, osobne);
- výsledky činnosti a skúsenosti kontaktných osôb z predchádzajúceho obdobia;
- informácia o splnení predpokladov, ktoré musia spĺňať kontaktné osoby, a to:
 - vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov;
 - kontaktná osoba musí byť so spotrebiteľským združením v pracovnoprávnom vzťahu alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu;
- v prípade mediácie: meno a priezvisko mediátora, sídlo, resp. adresa v danom kraji, kde bude vykonávať mediačnú činnosť, telefónne číslo, e-mail, dĺžka mediátorskej praxe; informatívny prehľad ním riešených a vyriešených mediácií v spotrebiteľských sporoch za predchádzajúce roky.

1.6. Význam a prínos projektu.

1.7. Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity združenia.

- súčasťou musí byť informácia preukazujúca skutočnosť, že združenie sa aktívne venovalo riešeniu sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi najmenej počas jedného roka pred podaním žiadosti o poskytnutie dotácie;
- uvedie sa najmä počet riešených podnetov, najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú, priemerné trvanie riešenia prípadov, úspešnosť riešených prípadov, atď.

1.8. Rozpočet celkových nákladov na projekt, uvedú sa najmä:

- odhadované náklady na kontaktnú osobu a na osobu, ktorá bude poskytovať on-line a hot-line poradenstvo;
- režijné náklady.

B. Doplnujúce informácie k realizácii projektu:

Z pridelenej štátnej dotácie je možné uhradiť si režijné náklady aj spätne, t. j. od januára 2016. Náklady na hlavnú činnosť je možné uplatňovať si z pridelenej štátnej dotácie až od apríla 2016.

Kontaktná osoba bude platená mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (prevádzka kontaktného miesta + čas potrebný na riešenie podnetov).

Osoba poskytujúca on-line a hot-line poradenstvo bude platená v závislosti od počtu hodín prevádzky uvedených v projekte.

Mediátor bude platený mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín.

C. Údaje, z ktorých je potrebné vychádzať pri zostavovaní rozpočtu:

Plánovaný rozpočet projektu: 50 000,- € na 4 kontaktné miesta po cca 12 500,- €.

Rozpis rozpočtu projektu/kraj:

Výška poskytnutej dotácie na jedno kontaktné miesto: 12 500,- €

Režijné náklady max. 30% z požadovanej dotácie:

Nájom - kancelárske priestory (na kontaktné miesto iba v kraji, na ktorý bola pridelená dotácia)

Telekomunikačné služby

Ekonomické a administratívne služby

Materiálové náklady

Cestovné

Prevádzka webového sídla

Náklady na hlavnú činnosť min. 70% z požadovanej dotácie - aj viac pri znížení režijných nákladov:

Odmeny pre kontaktnú osobu: max. 6 €/hod.

Odmeny pre osobu prevádzkujúcu on-line a hot-line poradenstvo: max. 3 €/hod.

Odmeny pre mediátora: max. 20 €/hod., max. 6 hodín na jednu mediáciu

Presuny v jednotlivých položkách sú možné pri presune finančných prostriedkov z režijných nákladov na hlavnú činnosť a v rámci jednotlivých položiek v režijných nákladoch.

Nie je možný presun finančných prostriedkov z hlavnej činnosti na režijné náklady.

O povolení presunov rozhoduje MH SR na základe riadne odôvodnenej písomnej žiadosti spotrebiteľského združenia.