



OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov
Sídlo: 058 01 Poprad, Šrobárova 30
Office: 058 01 Poprad, Šrobárova 30

Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2024

1. Základné údaje o projekte

- **Región:** Slovenská republika
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.07.2024 do 31.12.2024
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 215/2024-2060-3310-5

2. Realizácia aktivít projektu

V rámci projektu boli a budú aj v ďalšom období prevádzkované **tri kontaktné miesta kombinovanou formou osobného a diaľkového príjmu podnetov a jedno miesto poskytovalo služby spotrebiteľom diaľkovou formou**, konkrétne:

- v priestoroch 3 kontaktných miest v Novom Meste nad Váhom, Košiciach, Žiline s kombinovanou formou diaľkového a osobného príjmu spotrebiteľských otázok a podnetov na kontaktnom mieste a ďalším 1 kontaktným miestom v Poprade, v ktorom sme poskytovali poradenské a mimosúdne služby spotrebiteľom diaľkovou formou, zabezpečenou emailom alebo inou online, telefonickou, prípadne listinnou formou

1) OMBUDSPOT - kontaktné miesto Poprad (Prešovský kraj)- bc

- OMBUDSPOT – kontaktné miesto Poprad – bolo prevádzkované **diaľkovou formou**, zabezpečenou emailom alebo iným online, telefonickým, prípadne listinným nástrojom, bez osobného kontaktu
- **Adresa, korešponduje so sídlom združenia: Šrobárova 2676/30, Poprad 058 01 - uvádzame pre potreby kontroly realizácie projektu**
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Helena Mezenská
- Ďalšia kontaktná osoba: v prípade absencie H. Mezenskej je zastupujúcou osobou Dušan Javorinský
- telefónne číslo: 0908 327 464, 0919 231 998

- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny
 - **utorok od 13,00 do 18,00**
 - **streda od 10,00 do 15,00**
 - kancelária slúžila pre organizačno, administratívnu a poradenskú činnosť združenia počas celého týždňa, ale v prípade nevyhnutnosti osobného kontaktu so spotrebiteľom */v prípadoch zraniteľných spotrebiteľov, prípadne spotrebiteľov vo vyššom veku, znevýhodnených spotrebiteľov/* sme si dohodli stretnutie aj mimo týchto stránkových hodín v čase od 9:00 – 18:00 hod., na neutrálnej pôde, prípadne na mieste bydliska, pracoviska spotrebiteľa, v prípade potreby neraz i na pôde obchodníka.

2) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Nové Mesto nad Váhom

- **adresa: ul. J. Hašku 18, Nové Mesto nad Váhom, 915 01**
 - Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
 - Ďalšie kontaktné osoby: Ing. Martina Mišurová
 - telefónne číslo: 0914 210 459
 - e-mail: misurova@mediatornm.sk
 - Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - **utorok od 13,00 do 17,00**
 - **streda od 08,00 do 14,00**
 - kontaktná osoba bola k dispozícii v uvedenej kancelárii každý deň od 8:00 do 16:00 hod. (*okrem obeda a časov potrebných na vybavenie úkonov na úradoch, pošte a pod.*)

3) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Košice

- **adresa: 040 01 Košice, Kuzmányho 29**
- Hlavná kontaktná osoba: JUDr. Peter Rybár
- Ďalšie kontaktné osoby: JUDr. Darina Kmecová
- telefónne číslo: Orange: + 421 908 652 685, 0907 699 235
- e-mail: advokat@gmail.com
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - **pondelok od 07,30 do 09,30 hod.**
 - **streda od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,00**
 - **štvrtok od 09,00 do 11,00 a 13,00 do 15,00**
 - kancelária je k dispozícii pre činnosť združenia počas celého týždňa a spotrebiteľ si môže dohodnúť stretnutie s kontaktnou osobou aj mimo týchto stránkových hodín.

4) OMBUDSPOT – kontaktné miesto Žilina

- **adresa Vojtecha Spanyola 1754/45, 010 01 Žilina** (*priestory MKC CONSENSUS*)
- Hlavná kontaktná osoba: Mgr. Dušan Szkandera
- telefónne číslo: +421 911 232 444
- e-mail: zilina@consensus-mkc.sk
- Ďalšie kontaktné osoby: Mgr. Monika Vojtková, Ing. Katarína Kocihová
- Dostupnosť kontaktnej osoby:
 - stránkové hodiny (*garantovaná prítomnosť minimálne jednej kontaktnej osoby*):
 - utorok od 08,00 do 12,00 a od 13,00 do 15,00
 - streda od 08,00 do 12,00
 - kontaktná osoba je k dispozícii v uvedenej kancelária každý deň od 8:00 do 16:00 hod. (*okrem obeda a časov potrebných na vybavenie úkonov na úradoch, pošte a pod.*)

V rámci aktivity projektu pomáhame spotrebiteľom riešiť ich podnety týkajúce sa všetkých oblastí ochrany spotrebiteľa. Ako združenie máme skúsenosti s rôznymi oblasťami reklamácií tovaru, služieb i stavebných prác, analyzovali sme množstvo zmlúv, kvalitu dodávok, nesplnených lehôt, či vymáhanie neprimeraných úrokov a poplatkov,.... Riešime „malé“ spory v hodnote pár EUR, ale nebojíme sa ani veľkých káuz. V prvom rade je našou snahou všetky spory riešiť mimosúdnou dohodou za používania alternatívnych spôsobov riešenia, ale v nutných prípadoch dokážeme zastupovať spotrebiteľov aj na súdoch. Teda zabezpečujeme komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Do tejto aktivity projektu zahrňame

- **Poskytovanie všeobecných informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa**
- **Pomoc pri riešení konkrétnych prípadov** (*spotrebiteľ a konkrétny predajca /dodávateľ*) v sebe zahŕňa širokú paletu a postupnosť poskytovaných služieb v rámci projektu:
 - a1) Poradenstvo/primárne usmernenie
 - a2) Konzultácia
 - a3) Podrobná analýza a vyhodnotenie prípadu
 - a4) Zastupovanie spotrebiteľa v reklamačnom a poreklamačnom procese v kontakte s predajcom
 - a5) Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (*MRS*)
 - a6) Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (*ARS*)
 - a7) Mediácia

ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE

Garantujeme aj prijímanie podnetov elektronicky a telefonicky s odpoveďou obratom, najneskôr do 3 pracovných dní a to na linkách:

- telefónne číslo: 0908 327 464
- e-mail: info@ombudspot.sk, helena.mezenska@ombudspot.sk
- Cez web-stránku združenia www.ombudspot.sk, kde je formulár na podanie otázky
- Cez facebook: pod titulom Helena Mezenská, alebo Helena Mezenská - návrat k hodnotám

3. Riadenie a publicita projektu

Realizačný tím projektu

- Personálne zabezpečenie:
 - Manažér projektu : Mgr. Helena Mezenská – štatutárny zástupca a predsedníčka žiadateľa
 - Koordinátor projektu: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
 - Účtovník projektu: Ing. Andrea Benková
 - Administratívne služby: Mgr. Andrea Kotlebová Mišurová
- Členovia projektového tímu zastrešujú prácu manažéra, koordinátora projektu a sčasti i účtovníka projektu formou dobrovoľnej práce

Publicita projektu - spôsob propagácie a marketingových aktivít za účelom toho, aby sa spotrebitelia 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
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane internetu
- používanie vizitiek
- osobná prezentácia realizácie projektu

4. Komplexné merateľné výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie – plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2024

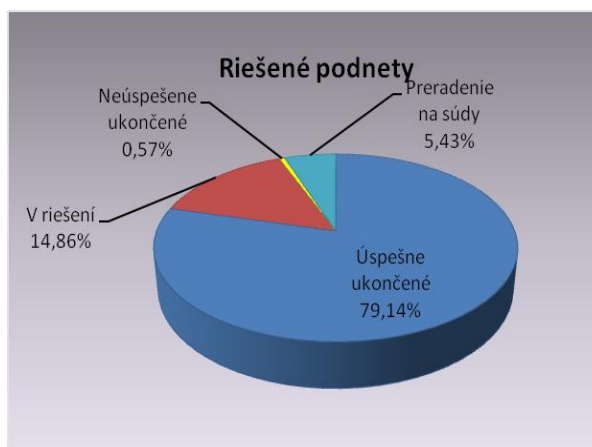
Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2024	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2024	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (<i>počet osôb, ktorí prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu</i>)	420	519	123,57%
Počet riešených otázok a podnetov spolu (<i>vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka</i>), v tom:	450	569	126,44%
• Počet otázok = informačných kontaktov (<i>otázky spotrebiteľov - žiadosť o informácie alebo poradenstvo v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami</i>), v tom:	190	219	115,26%
• Počet kladne vybavených otázok (<i>napr. zaslaním odpovede na otázku, usmernením spotrebiteľa telefonicky, presmerovaním na relevantnú inštitúciu a pod.</i>)	160	206	128,75%

<ul style="list-style-type: none"> Počet riešených podnetov a sporov (sťažností spotrebiteľov - žiadosť o informácie, poradenstvo, ARS alebo mediácia pri riešení nespokojnosti spotrebiteľa s konkrétnym obchodníkom/dodávateľom v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami), v tom: 	260 (100%)	350 100,0%	134,62%
<ul style="list-style-type: none"> Počet úspešne vyriešených prípadov (podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa formou poradenstva, zastupovania, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa) a podiel úspešne vyriešených sporov z ich celkového počtu 	205 78,85%	277 79,14%	135,12%
<ul style="list-style-type: none"> Počet prípadov preradených do súdnej agendy (ak nedošlo k vyriešeniu sporu a bol odporúčaný na súdne riešenie) 	19 7,30%	19 5,43%	100%
<ul style="list-style-type: none"> Počet neúspešne vyriešených prípadov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa alebo ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku a pod.) 	13 5,00%	2 0,57%	15,38%
<ul style="list-style-type: none"> Počet sporov v riešení k termínu vyhodnotenia výsledkov projektu 	23 8,85%	52 14,86%	226,10%

Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2024

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 519 spotrebiteľov a za 6 mesiacov realizácie projektu sme riešili 569 spotrebiteľských prípadov (otázok a podnetov spolu), čím plán plníme na 126,44%.
- No pri skladbe jednoznačne prevláda riešenie spotrebiteľských podnetov, keď spor riešime s ohľadom na konkrétneho predajcu: všeobecné otázky zatiaľ predstavujú 38,49 %.
- Z 219 položených otázok sme zodpovedali k spokojnosti spotrebiteľov už 206 (viac ako 94%) a teda 13 otázok je momentálne v riešení
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V sledovanom období sme riešili 350 podnetov, pričom z nich máme:
 - 277 podnetov, t.j. takmer 80 % bolo už vyriešených v prospech spotrebiteľa, v tom:
 - 258 podnetov sme vyriešili poskytovaním potrebných informácií spotrebiteľovi
 - v 19 podnetoch došlo v spolupráci so združením k dohode strán sporu
 - zatiaľ v riešení 52 podnetov, čo predstavuje 14,86% z celkového počtu podnetov,
 - v 19 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súdne konanie, resp. bolo jeho riešenie presmerované na inú relevantnú inštitúciu
 - počet 2 neúspešne vyriešených podnetov (nie k spokojnosti spotrebiteľa),

- Z uvedeného vyplýva vysoká úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (79,14 % z celkového počtu riešených podnetov a až takmer 93%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (viac ako 94%)



5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2024“ bola nášmu združeniu dňa 25.09.2024 poskytnutá schválená dotácia 20 000,00 EUR, **plná platba vo výške 20 000 EUR.**

Prehľad o čerpaní dotácie – úhrady výdavkov do 31.12.2024:

Finančné vyúčtovanie dotácie k 31.12.2024

Názov prijímateľa: **OMBUDSPOT, Združenie na ochranu práv spotrebiteľov**
Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2024

Názov projektu: **spotrebiteľských sporov v roku 2024**

Aktivita	Sumarizácia/čerpanie				
		Rozpočet (€)	Čerpanie (€)	Rozpočet %	Čerpanie %
Odmeny - hlavná činnosť		16 300,00	16 261,00	81,50%	81,59%

Nájom Poprad		0,00	0,00	0,00%	0,00%
Telekomunikácie a internet		350,00	339,70	1,75%	1,70%
Ekonomické služby		1 200,00	1 200,00	6,00%	6,02%
Administratívne služby		1 200,00	1 200,00	6,00%	6,02%
Materiálové náklady		850,00	894,09	4,25%	4,49%
Iné: Poštovné a poplatky		100,00	34,70	0,50%	0,17%
Spolu v (eurách)		20 000,00	19 929,49	100,00%	100,00%
Dotácia spolu (v eurách)			20 000,00		
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)			70,51		

Vysvetlivky: + účtovný doklad (napr.: faktúra, účtenka a pod.); ++ č. zmluvy, objednávky, dohody; * číslo bnkového výpisu; **číslo výdavkového pokladničného dokladu (VPD)

Vyhotovil (*meno, priezvisko, podpis*):

Ing. Andrea Benková

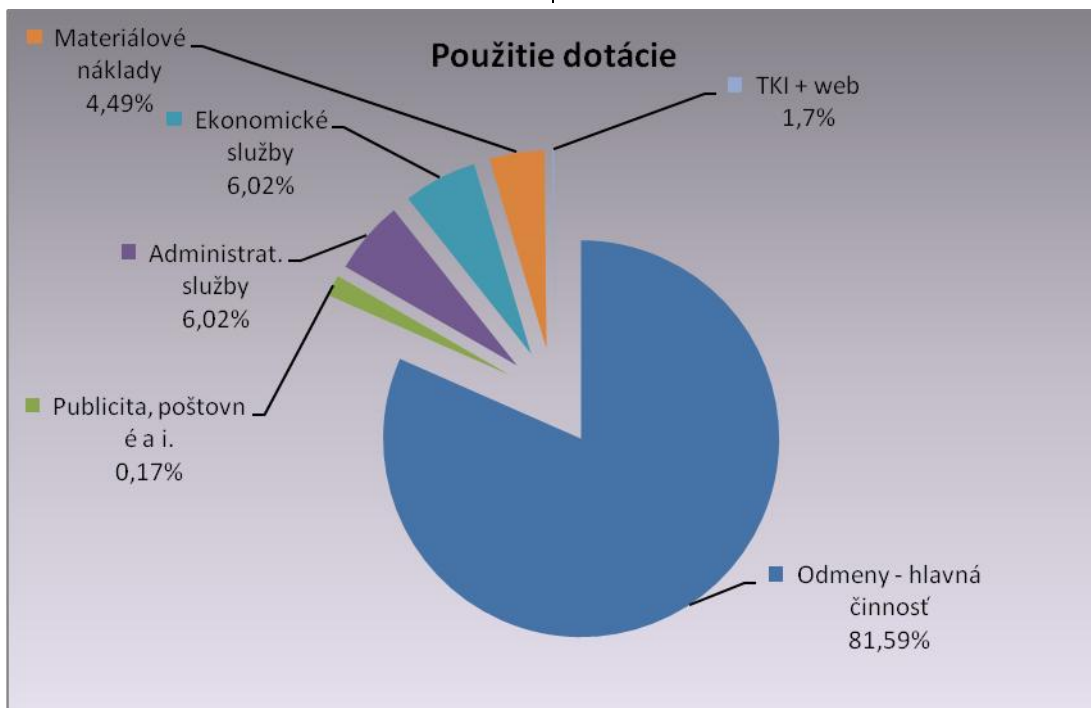
Schválil (*meno a priezvisko štatutárneho orgánu, podpis štatutárneho orgánu*): Mgr. Helena Mezenská

Miesto a dátum vyhotovenia:

9.1.2025

Bankový účet	70,51
Pokladňa	0
Spolu prostriedky	70,51

Dotácia vyplatená	20 000,00
Zostatok na dočerpanie	70,51



Plánovaný rozpočet celkových nákladov na projekt

Financovanie projektu

• Dotácia MH SR vo výške:	20 000,- EUR	94,79 %
• Spolufinancovanie projektu:	1 100,- EUR	5,21 %
SPOLU:	21 100,- EUR	100,00%

Oprávnené náklady projektu

1A) Plánované a skutočné použitie dotácie MH SR 2024

Rozpočtová položka	Dotácia		Spolufinancovanie plán.	Spolu	
	suma v EUR čerp.	suma v %		plnenie v EUR	suma v EUR
Odmeny – hlavná činnosť	16 300 16 261	81,5%	500	1 165,50	17 426,50
Nájom a energie - kontaktné miesto Poprad	0	0			0
Telekomunikácie, internet, prevádzka webového sídla	350 339,70	1%			339,70
Cestovné náklady	0	0			0

Administratívne služby a audit	1 200	1 200	6%	300	1200
Ekonomické služby	1 200	1 200	6%	300	1 200
Materiálové náklady, odborná literatúra	850	894,09	4,25%		894,09
Iné: Publicita projektu, poplatky, poštovné ...	100	34,70	1,25%		34,70
SPOLU:	20 000	19 929,49	100,00%	1 100 5,21 %	21 094,99
				1 165,50	

6. Zhrnutie

Poradenstvo spotrebiteľom v rámci projektu „Ombudspot poskytuje poradenstvo spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2024“ poskytujeme od júla 2024, keď sme uzavreli s kontaktnými osobami zmluvy podmienené schválením podpory našej činnosti. Po podpise zmluvy o poskytnutí príspevku na činnosť nášho združenia, sme zazmluvnili kontaktné miesta pre spotrebiteľov v Poprade, Košiciach, Žiline a Novom Meste nad Váhom a uzavreli sme zmluvy v rámci projektu platné do konca roka 2024.

Možnosť realizovať hlavnú činnosť – teda pomoc spotrebiteľom – sme mali od júla 2024 a k 31.12.2024 sme dosiahli predpokladané výsledky. **Do júla 2024, keď naša poradenská a mimosúdna spotrebiteľská činnosť nebola dotovaná, sme v jednotlivých regionálnych strediskách organizácie Ombudspot - v Poprade, Košiciach a Novom Meste nad Váhom poskytli poradenstvo a mimosúdne konanie v objeme spolu 528,50 hodín, čo by pri stanovenej hodinovej sadzbe 9 €/ hod. znamenalo 4 756, 50 € ako príspevok vo forme dobrovoľnej práce v rámci celoročnej činnosti.**

Dosiahnuté výsledky preukazujú vysokú úspešnosť nášho riešenia spotrebiteľských podnetov (79,14 % z celkového počtu riešených podnetov a až takmer 93%, ak nepočítame podnety v riešení) a v prípade zodpovedania požadovaných otázok (viac ako 94%)

V nasledujúcom roku budeme aj naďalej priebežne poskytovať služby spotrebiteľom v rámci celej SR, pričom budeme pre poradenstvo využívať naďalej štyri prevádzkované kontaktné miesta ako aj moderné informačno – komunikačné technológie umožňujúce kontaktným osobám poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľom na diaľku.

V rámci finančného riadenia projektu bola poskytnutá dotácia využitá v plnej miere, pričom priemerne bolo na riešenie jedného podnetu použitých 37,07 EUR, z toho 35,02 EUR z dotácie a 2,05 EUR rámci spolufinancovania. Zo záverečného zhodnotenia vyplýva, že poskytnuté prostriedky boli využité účelne, hospodárne a efektívne.

V Poprade dňa 13.01.2025

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