



...vieme dospieť k dohode...

## **PROJEKT: SPOTREBITEĽSKÉ PORADENSKÉ CENTRUM PRE PREŠOVSKÝ, KOŠICKÝ, TRNAVSKÝ A BRATISLAVSKÝ KRAJ 2021**

### **VECNÉ VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU (január až december 2021)**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci január riešila 14 podnetov, spolu odpracovala 60 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci január riešila 15 podnetov, z toho 3 ARS, spolu odpracovala 48 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci január riešila 6 podnetov, spolu odpracovala 16 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci január riešila 6 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 18 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby .

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci február riešila 16 podnetov, spolu odpracovala 75 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci február riešila 15 podnetov, z toho 2 ARS, spolu odpracovala 53 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci február riešila 8 podnetov, spolu odpracovala 38 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci február riešila 7 podnetov, spolu odpracovala 30 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci marec riešila 23 podnetov, spolu odpracovala 110 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci marec riešila 11 podnetov, z toho 2 ARS, spolu odpracovala 46 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci marec riešila 7 podnetov, spolu odpracovala 32 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci marec riešila 7 podnetov, spolu odpracovala 21 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci apríl riešila 26 podnetov, spolu odpracovala 113 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci apríl riešila 11 podnetov, z toho 2 ARS, spolu odpracovala 49 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci apríl riešila 11 podnetov, spolu odpracovala 54 hodín v hodnote, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci apríl riešila 11 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 47 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci máj riešila 25 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 84 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci máj riešila 10 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 50 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci máj riešila 12 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 63 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci máj riešila 19 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 76 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci jún riešila 23 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 106 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci jún riešila 14 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 52 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci jún riešila 13 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 61 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci jún riešila 17 podnetov, spolu odpracovala 55 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci júl riešila 23 podnetov, spolu odpracovala 85 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci júl riešila 11 podnetov, z toho 3 ARS, spolu odpracovala 47 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci júl riešila 11 podnetov, z toho 3 ARS, spolu odpracovala 47 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci júl riešila 12 podnetov, spolu odpracovala 44 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci august riešila 22 podnetov, spolu odpracovala 81 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci august riešila 13 podnetov, z toho 2 ARS, spolu odpracovala 52 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci august riešila 18 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 68 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci august riešila 14 podnetov, z toho 2 ARS., spolu odpracovala 65 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci september riešila 29 podnetov, spolu odpracovala 112 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci september riešila 11 podnetov, z toho 2 ARS, spolu odpracovala 24 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci september riešila 14 podnetov, spolu odpracovala 53 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci september riešila 13 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 54 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci október riešila 32 podnetov, spolu odpracovala 99 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci október riešila 15 podnetov, z toho 6 ARS, spolu odpracovala 36 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci október riešila 16 podnetov, z toho 3 ARS, spolu odpracovala 58 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci október riešila 13 podnetov, z toho 2 ARS, spolu odpracovala 53 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci november riešila 28 podnetov, spolu odpracovala 95 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci november riešila 15 podnetov, z toho 7 ARS, spolu odpracovala 50 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci november riešila 18 podnetov, z toho 3 ARS, spolu odpracovala 52 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci november riešila 14 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 54 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci december riešila 31 podnetov, spolu odpracovala 111 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci december riešila 17 podnetov, z toho 6 ARS, spolu odpracovala 77 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci december riešila 17 podnetov, z toho 1 ARS, spolu odpracovala 75 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci december riešila 19 podnetov, z toho 3 ARS, spolu odpracovala 72 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a report kontaktnej osoby.

## **VYSVETĽUJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MHSR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM čerpanie položiek hrađených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 1.1. 2021 do 31.12.2021**

### **NÁJOM**

Z tejto položky čerpáme náklady na nájomné a služby spojené s prenájomom priestorov. Nájomné priestory kontaktného centra v Poprade sú hrađené na základe mesačných faktúr v plnej výške, na nájom ostatných troch centier prispievame prostredníctvom štátnej dotácie na každé vo výške 50 eur mesačne. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu 3074,99 eur.

### **EKONOMICKÉ A ADMINISTRATÍVNE SLUŽBY**

Z tejto položky hradíme účtovníčku na základe zmluvy o vedení účtovníctva. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali 1800 eur z alokovaných 1800 eur.

Podľa prílohy k zmluve č. 99/2021-2060-3310 boli stanovené administratívne služby v maximálnej čiastke 150 eur mesačne. V rámci uvedeného boli výdavky v čiastke 770 eur hrađené za služby súvisiace s vedením evidencie podnetov v Exceli.

**MATERIÁLOVÉ NÁKLADY** - Z tejto položky sme v sledovanom období čerpali náklady za kancelárske potreby a techniku. Tu takisto vykazujeme poštovné náklady spojené s agendou jednotlivých podnetov na základe doložených podacích lístkov a náklady za telekomunikačné služby, administráciu a propagáciu. V sledovanom období sme vyčerpali 1529,92 eur.

**PUBLICITA A PROPAGÁCIA** - Z tejto položky sme vyplatili odmenu osobe zodpovednej za publicitu a propagáciu v sledovanom období spolu 1290 eur.

**ODMENY** - Z tejto položky sme vyplatili odmenu osobám I. kontaktu na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priložených reportov v sledovanom období spolu 23 870 eur z alokovaných 23 870 eur.

### **MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2021**

V sledovanom období január - december 2021 sme svoje ciele plnili nasledovne:

**CIEĽ 1:** plná prevádzka štyroch kontaktných miest v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave - od 1. 1. 2021 do 31.12.2021 v plnej prevádzke v rámci protipandemických opatrení pracovali všetky štyri kontaktné miesta. Cieľ splnený v rámci možností pandemickej situácie na 100%.



**CIEĽ 2:** prijať spolu min 500 podnetov na pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave (január-december2021) – v sledovanom období sme prijali spolu 433 podnetov cieľ splnený v rámci možností pandemickej situácie na 86,6%.

**CIEĽ 3:** vybaviť spolu min 250 podnetov na pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave (január-december2021) – v sledovanom období sme riešili spolu 433 podnetov, z toho ukončených bolo 212 podnetov.

**CIEĽ 4:** min 500 mailových a 800 telefonických otázok (január-december 2021) prijatých a vybavených spolu na pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave. Analýzou telefonických prehľadov hovorov a prijatých online prípadov sme zistili prijatie v priemere 60 emailových dopytov mesačne, čo pri sledovaných 12 mesiacoch predstavuje spolu min 600 emailov. V prípade telefonických konzultácií vychádzame z počtu prijatých hovorov na mobilnom telefónnom čísle, čo predstavuje priemerne cca 70 telefonických dopytov mesačne len v Poprade. Pri sledovaných 12 mesiacoch to predstavuje spolu cca 700 telefonických dopytov. Ďalšie telefonické konzultácie boli poskytnuté na pevnej linke združenia a mobilných číslach kontaktných osôb, čiže súčet presahuje stanovený cieľ 800 telefonických otázok. cieľ splnený na viac než 100%.

**CIEĽ 5:** získať v prospech spotrebiteľov hodnotu spolu min 60 000 eur (január-december2021) – v sledovanom období sme v prospech spotrebiteľov vymohli spolu 111 074 eur. cieľ splnený na 185 %.

**CIEĽ 6:** vydať deväť tlačových správ (január-december 2021) – v sledovanom období sme vydali nasledujúce autorské tlačové správy: Zvažujete úver? Vyvarujte sa nasledujúcich chýb... Naučte deti orientovať sa vo svete peňazí V roku 2020 sa pre spotrebiteľov podarilo zachrániť 80 000 eur Spoločnosť ochrany spotrebiteľov vyzýva spotrebiteľov k opatrnosti

## **SÚVISIACE AKTIVITY**

Spotrebiteľské organizácie podali sťažnosť na WhatsApp za tlak na spotrebiteľov prijať ich nové podmienky. Medzinárodná výzva na zákaz reklamy založenej na online špehovaní Rozhodnutie Súdneho dvora EÚ o posilnení presadzovania GDPR a pomoci spotrebiteľom pri ochrane osobných údajov Po sťažnosti Európskej spotrebiteľskej organizácie (BEUC) musia letecké spoločnosti vrátiť spotrebiteľom peniaze za poukazy Energetická kríza: Ako môžu spotrebiteľia túto zimu znížiť svoje účty za elektrinu? Ako bezpečne nakupovať

## ŠTATISTIKA – SPRACOVANIE K VECNEJ ČASTI VYHODNOTENIA

### CELKOVÝ POČET PODNETOV 433

V tabuľke MH SR celkovo 433 evidovaných prípadov, z toho evidované prípady ARS 25, v rámci evidovaných boli 4 prípady prijaté v roku 2020, ktoré pokračovali a boli ukončené v roku 2021 v zmysle zákona o ARS – prípad má byť obvykle ukončený do 3 mesiacov, u zložitých môže byť lehota predlžovaná. V tabuľke z toho evidované prípady mediácie – 0.

Z prehľadu prípadov je zrejmé, že ťažisko prípadov a spotrebiteľských sporov sa presúva v dôsledku pandemickej situácie do spotrebiteľských zmluvných vzťahov, ktoré sú uzatvárané prostriedkami diaľkovej komunikácie.

### ZACHRÁNENÉ PROSTRIEDKY 111 073,70 eur

### PREHĽAD RIEŠENÝCH PRÍPADOV

#### Podľa témy podnetu

Téma podnetu	Počet	Podiel v %
Bezpečnosť tovarov a služieb	3	0,69%
Cena/Sadzba/Fakturácia/Účtovanie	47	10,85%
Dodanie/Nedodanie tovaru alebo služby	24	5,54%
Informačné povinnosti obchodníka/ Označovanie tovarov a služieb	3	0,69%
Nekalé obchodné praktiky	23	5,31%
Odstúpenie od zmluvy/Zánik zmluvy	53	12,24%
Reklama, marketing, propagácia	1	0,23%
Zmluvy/Zmluvné podmienky	108	24,94%
Zodpovednosť za vady/Reklamácia	166	38,34%
Iné	5	1,15%

433

**Najväčší počet: zodpovednosť za vady/reklamácie 166, potom zmluvy/zmluvné podmienky 108, potom odstúpenie od zmluvy/zánik zmluvy 53, Cena/Sadzba/Fakturácia/Účtovanie 47.**

**Skrátene podľa odvetví :**

Odvetvie	počet	percentá
Dopravné služby celkom	19	4,39%
Energie celkom	35	8,08%
Finančné služby celkom	49	11,32%
Poštové služby celkom	25	5,77%
Spotrebný tovar spolu	169	39,03%
Voľnočasové služby spolu	38	8,78%
Vzdelávanie spolu	1	0,23%
Zdravotná starostlivosť spolu	9	2,08%
10) Iné	1	0,23%

**Podľa odvetvia v celkovom členení :**

Odvetvie	Počet pod.	Podiel v %
1a) Dopravné služby - Autobusová doprava	1	0,23%
1b) Dopravné služby - MHD	1	0,23%
1c) Dopravné služby – Letecká doprava	3	0,69%
1d) Dopravné služby – Prenájom dopravného prostriedku	0	0,00%
1e) Dopravné služby - Taxi	0	0,00%
1f) Dopravné služby – Vodná doprava	0	0,00%
1g) Dopravné služby – Železničná doprava	0	0,00%
1h) Dopravné služby – Iné	14	3,23%
2a) Energie – Elektrická energia	13	3,00%
2b) Energie – Plyn	4	0,92%
2c) Energie – Voda	10	2,31%
2d) Energie – Iné	8	1,85%
3a) Finančné služby – Investície, dôchodky, cenné papiere, sporenie	1	0,23%
3b) Finančné služby – Neživotné poistenie	8	1,85%
3c) Finančné služby – Platobný účet a platobné služby	5	1,15%
3d) Finančné služby – Úvery (okrem úverov na bývanie)	21	4,85%
3e) Finančné služby – Úvery na bývanie	2	0,46%
3f) Finančné služby – Životné poistenie	3	0,69%
3g) Finančné služby – Iné	6	1,39%



4a) Poštové služby a elektronická komunikácia – Internetové služby	3	0,69%
4b) Poštové služby a elektronická komunikácia – Telefónne služby	11	2,54%
4c) Poštové služby a elektronická komunikácia – Poštové a kuriérske služby	1	0,23%
4d) Poštové služby a elektronická komunikácia – Televízne služby	7	1,62%
4e) Poštové služby a elektronická komunikácia – Iné komunikačné služby	6	1,39%
5a) Spotrebný tovar – Bytové zariadenia	20	4,62%
5b) Spotrebný tovar – Domáce spotrebiče (malé)	9	2,08%
5c) Spotrebný tovar – Domáce spotrebiče (veľké)	4	0,92%
5d) Spotrebný tovar – Elektrické spotrebiče na osobnú starostlivosť	3	0,69%
5e) Spotrebný tovar – Elektronika (IKT - informačno-komunikačná technológia)	13	3,00%
5f) Spotrebný tovar – Elektronika (iný ako IKT/rekreačný)	11	2,54%
5g) Spotrebný tovar – Knihy, časopisy, noviny, kancelárske potreby	1	0,23%
5h) Spotrebný tovar – Kozmetika a toaletné potreby na osobnú starostlivosť	2	0,46%
5i) Spotrebný tovar – Náhradné diely a príslušenstvo pre dopravné prostriedky	2	0,46%
5j) Spotrebný tovar – Motorové vozidlá a iné dopravné prostriedky	16	3,70%
5k) Spotrebný tovar – Odevy a obuv	39	9,01%
5l) Spotrebný tovar – Palivá a mazadlá	0	0,00%
5m) Spotrebný tovar – Potraviny, nápoje	6	1,39%
5n) Spotrebný tovar – Predmety na údržbu a opravu domu	17	3,93%
5o) Spotrebný tovar – Spoločenské zvieratá a tovar pre spoločenské zvieratá	2	0,46%
5p) Spotrebný tovar – Šperky, strieborné príbory a riady, hodinky a doplnky	2	0,46%
5r) Spotrebný tovar – Tabak	0	0,00%
5s) Spotrebný tovar – Veci určené na starostlivosť o deti	1	0,23%

5t) Spotrebný tovar – Voľnočasový tovar	12	2,77%
5u) Spotrebný tovar – Výrobky na čistenie a údržbu	0	0,00%
5v) Spotrebný tovar – Iné	9	2,08%
6a) Voľnočasové služby – Časovo vymedzené užívanie ubytovacích zariadení (timesharing)	2	0,46%
6b) Voľnočasové služby – Hazardné hry, lotérie	1	0,23%
6c) Voľnočasové služby – Hotely a iné dovolenkové ubytovanie	5	1,15%
6d) Voľnočasové služby – Kultúrne podujatia	5	1,15%
6e) Voľnočasové služby – Reštaurácie a bary	0	0,00%
6f) Voľnočasové služby – Služby spojené so športom a záľubami	4	0,92%
6g) Voľnočasové služby – Zájazdy, spojené služby cestového ruchu	16	3,70%
6h) Voľnočasové služby – Iné	5	1,15%
7a) Všeobecné spotrebiteľské služby – Čistenie, oprava a požičiavanie odevov a obuvi	3	0,69%
7b) Všeobecné spotrebiteľské služby – Pohrebné služby	0	0,00%
7c) Všeobecné spotrebiteľské služby – Právne služby a účtovníctvo	9	2,08%
7d) Všeobecné spotrebiteľské služby – Služby osobnej starostlivosti	2	0,46%
7e) Všeobecné spotrebiteľské služby – Služby pre spoločenské zvieratá	0	0,00%
7f) Všeobecné spotrebiteľské služby – Služby realitných kancelárií	4	0,92%
7g) Všeobecné spotrebiteľské služby – Sťahovanie a skladovanie	0	0,00%
7h) Všeobecné spotrebiteľské služby – Starostlivosť o deti a iné osoby	1	0,23%
7i) Všeobecné spotrebiteľské služby – Údržba a opravy vozidiel a iné služby v doprave	3	0,69%
7j) Všeobecné spotrebiteľské služby – Stavebné práce, oprava, úprava a údržba stavieb	22	5,08%
7k) Všeobecné spotrebiteľské služby – Iné	43	9,93%



...vieme dospieť k dohode...

8a) Vzdelávanie – Jazykové, vodičské a iné súkromné kurzy	1	0,23%
8b) Vzdelávanie – Školy	0	0,00%
8c) Vzdelávanie – Iné	0	0,00%
9a) Zdravotná starostlivosť – Lieky, zdravotnícke pomôcky	4	0,92%
9b) Zdravotná starostlivosť – Zdravotnícke služby	3	0,69%
9c) Zdravotná starostlivosť – Iné	2	0,46%
10) Iné	1	0,23%

433

V Poprade dňa 7.1.2022

Ing. Michal Fáber

Predseda S.O.S. Poprad