

METODIKA K VEDENIU EVIDENCIE SPOTREBITEĽSKÝCH PODNETOV

Metodika k vedeniu evidencie spotrebiteľských podnetov (ďalej len „metodika“) bola vypracovaná v nadväznosti na zverejnený jednotný formulár evidencie podnetov. Formulár a metodika smerujú k zjednocovaniu klasifikácie a spôsobu vedenia údajov o spotrebiteľských podnetoch v súlade s ODPORÚČANÍM KOMISIE z 12. 5. 2010 o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov (ďalej len „odporúčanie EK“).

Počnúc rokom 2018 zaradilo Ministerstvo hospodárstva SR (ďalej len „MH SR“) do výziev na predkladanie žiadostí o poskytnutie dotácie na podporu ochrany spotrebiteľa podľa § 2 písm. d) zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov požiadavku na vedenie evidencie podnetov v súlade s odporúčaním EK vo forme formulára dostupného na webovom sídle MH SR (<http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/dokumenty-v-oblasti-ochrany-spotrebiteľa>), a to všetkými prijímateľmi dotácie, ktorých činnosť spočíva v riešení spotrebiteľských podnetov. Zverejnený formulár môžu pri svojej činnosti využívať na dobrovoľnej báze aj iné subjekty zaoberajúce sa riešením spotrebiteľských podnetov.

Časti formulára

Pracovný hárok programu Microsoft Excel **Evidencia podnetov – formulár** má tri časti (samostatné hárky):

- 1) Evidencia podnetov – slúži na zaznamenávanie jednotlivých podnetov,
- 2) Prehľad možností – výpis zoznamu prednastavených možností pri jednotlivých údajoch, ktoré sa majú zaznamenávať o evidovaných podnetoch,
- 3) Mesačný výkaz – fakultatívna (nepovinná) časť, v rámci ktorej si subjekt zaoberajúci sa riešením spotrebiteľských podnetov môže viesť prehľad počtu odpracovaných hodín jednotlivých fyzických osôb podieľajúcich sa na riešení spotrebiteľských podnetov.

Spôsob vedenia evidencie podnetov

Prijímateľ dotácie, ktorý má v zmysle zmluvy o poskytnutí dotácie uzatvorenej s MH SR povinnosť predkladať prehľad riešených podnetov vo forme predmetného formulára, predkladá MH SR jeden formulár sumarizujúci podnety riešené všetkými osobami participujúcimi na riešení podnetov. Je na zvážení samotného subjektu, akým spôsobom zabezpečí spoločnú evidenciu podnetov (napr. prostredníctvom zdieľaného disku, následným kopírovaním individuálnych evidencií a iné).

Formulár sa predkladá výlučne v elektronickej podobe v lehotách podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Vyplnený formulár sa zasiela na adresu elektronickej pošty uvedenú v zmluve o poskytnutí dotácie. Prijímateľ dotácie zodpovedá za to, že zaslaný prehľad podnetov zodpovedá stavu spotrebiteľských podnetov prijatých, riešených a vybavených prijímateľom dotácie ku dňu uvedenému v zmluve o poskytnutí dotácie (ďalej aj „sledované obdobie“).

Každý podnet sa v evidencii uvádza len jedenkrát, a to aj v prípade, ak jeho riešenie presahuje časový rámec jedného mesiaca či jedného sledovaného obdobia. V prípade takýchto presahov sa údaje o podnete len aktualizujú, príp. doplnia (Pozn.: na uvedené je potrebné prihliadať tiež v prípade, ak si prijímateľ dotácie zvolí spôsob vedenia individuálnych evidencií pre každú participujúcu fyzickú osobu zvlášť a následné kopírovanie údajov do sumarizujúcej tabuľky). Jedinú výnimku predstavuje

pripad, ak dôjde k zmene formy riešenia podnetu (napr. podnet prejde z agendy poradenstva do agendy ARS či mediácie).

Prijímateľ dotácie je povinný viesť evidenciu podnetov v tejto forme len počas obdobia realizácie projektu podľa zmluvy o poskytnutí dotácie. Vedenie evidencie podnetov v danej forme v čase mimo realizácie projektu je len dobrovoľné.

Prijímateľ dotácie sa má usilovať zaznamenávať o každom podnete čo najúplnejšie a najpresnejšie informácie. Formát Microsoft Excel umožňuje jednoduché štatistické spracovávanie evidovaných údajov pre subjekt zaoberajúci sa riešením spotrebiteľských podnetov v rámci sledovania a vyhodnocovania jeho vlastných aktivít a tiež z pohľadu MH SR. Prínos a hodnovernosť evidovaných údajov sú však podmienené úrovňou ich komplexnosti a pravdivosti. V prípade, že niektorý údaj nie je známy, má sa uviesť „NEVIEM“ alebo „NIE JE ZNÁME“, príp. priamo vybrať z prednastavených možností „NIE JE ZNÁME“. Prednastavená možnosť „NEUPLATŇUJE SA“ sa má uvádzať v prípade, ak sledovanie predmetnej informácie nie je pre konkrétny podnet relevantné.

Prijímateľ dotácie je povinný zabezpečiť spracovanie osobných údajov spotrebiteľov v súlade s platnou právnou úpravou,¹⁾ a to vrátane poskytovania osobných údajov MH SR v rámci predkladaného formulára.

Štruktúra evidencie podnetov

A. Názov organizácie

Namiesto textu „Združenie XYZ“ sa zadá názov, príp. tiež sídlo subjektu zaoberajúceho sa riešením spotrebiteľských podnetov vedených v predmetnej evidencii.

B. Podnet – eviduje sa:

1) Evidenčné číslo

Každý subjekt si volí vlastný systém pridelovania evidenčných čísel.

2) Stav

Vyberie sa jedna z prednastavených možností podľa stavu veci k momentu predloženia prehľadu podnetov.

Alternatívy:

- a) Neukončené – riešenie podnetu stále trvá,
- b) Ukončené – riešenie podnetu bolo ukončené, resp. subjekt ďalej na riešení podnetu neparticipuje.

3) Dátum prijatia

Eviduje sa dátum, kedy spotrebiteľ prvýkrát kontaktoval subjekt (napr. bol doručený e-mail, prijatý telefonát, doručený návrh na začatie ARS...). Prehľad podnetov nemusí byť vedený v chronologickom poradí.

4) Dátum ukončenia

Eviduje sa v prípade, ak je riešenie podnetu v stave „Ukončené“ (napr. dátum zaslania odpovede na otázku bez ďalšieho postupu subjektu v tejto veci, deň uzatvorenia mimosúdnej dohody o vyriešení sporu, deň odloženia veci...).

¹⁾ Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s.1) – účinné od 25.5.2018.

5) Typ podnetu

Zvolí sa jedna z prednastavených možností, pričom v nadväznosti na odporúčanie EK sa rozlišuje medzi alternatívami:

- a) Otázka - žiadosť o informácie alebo poradenstvo iné ako podnet na riešenie spotrebiteľského sporu, s ktorou sa spotrebiteľ obráti na subjekt zaoberajúci sa riešením spotrebiteľských sporov v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami;
- b) Podnet na riešenie - vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým obchodníkom, ktoré zašle spotrebiteľ subjektu zaoberajúcemu sa riešením spotrebiteľských sporov v súvislosti s propagáciou, predajom, dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami.

6) Spôsob prijatia

Zvolí sa niektorá z alternatív pre spôsob prijatia podnetu (uvádzané v abecednom poradí):

- a) E-mail
- b) Iný
- c) Listinne
- d) Osobne
- e) Telefonicky.

C. Spotrebiteľ

Spotrebiteľom sa v zmysle odporúčania EK rozumie akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.

O spotrebiteľovi sa eviduje:

1) Jeden z identifikačných údajov:

- a) meno a priezvisko,
- b) telefónne číslo, alebo
- c) adresa elektronickej pošty.

2) Krajina pôvodu

Označí sa krajina pôvodu spotrebiteľa, ktorou je členský štát EÚ (uvádzané v abecednom poradí), alebo sa zvolí možnosť „Iná“. Za krajinu pôvodu spotrebiteľa sa považuje krajina, v ktorej má spotrebiteľ bydlisko.

D. Obchodník

Obchodníkom sa v zmysle odporúčania EK rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb koná na účely spadajúce do rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti, a ktokoľvek, kto koná v mene alebo v zastúpení obchodníka.

O obchodníkovi sa eviduje:

- 1) **Obchodné meno/ názov**, ak je údaj známy, alebo sa zvolí možnosť „Nie je známe“.
- 2) **Krajina pôvodu**

Označí sa krajina pôvodu obchodníka, ktorou je členský štát EÚ (uvádzané v abecednom poradí), alebo sa zvolí možnosť „Iná“. Krajina pôvodu obchodníka sa určuje podľa jeho sídla.²⁾

E. Obsah podnetu – eviduje sa:

1) Druh podnetu

Zvolí sa jedna z alternatív (uvádzané v abecednom poradí):

- a) Bezpečnosť tovaru a služieb,
- b) Cena/ sadzba,
- c) Dodanie tovaru/ poskytnutie služieb,
- d) Fakturácia/ účtovanie a inkasovanie,
- e) Iné,
- f) Kvalita tovaru a služieb,
- g) Náprava,
- h) Nekalé obchodné praktiky,
- i) Ochrana súkromia a údajov,
- j) Záruka,
- k) Zmena/ prechod k inému poskytovateľovi,
- l) Zmluvy a predaj.

2) Predmet sporu

Uvedie sa bližší opis podstaty podnetu.

3) Hodnota transakcie

Uvedie sa suma, ktorú spotrebiteľ zaplatil za tovar alebo službu.

4) Hodnota straty

Uvedie sa suma straty, ktorá vznikla spotrebiteľovi. Ak tento údaj nie je zrejmý, vychádza sa z peňažnej straty deklarovanej spotrebiteľom.

5) Mena

Z prednastavených možností (uvádzané v abecednom poradí) sa zvolí sa mena, v ktorej sa uvádza hodnota transakcie a hodnota straty.

F. Predaj tovaru/ poskytovanie služieb – eviduje sa:

1) Spôsob predaja

Zvolí sa jedna z alternatív (uvádzané v abecednom poradí):

- a) Aukcie,
- b) Elektronický obchod (okrem m-commerce a internetových aukcií),
- c) Internetové aukcie,
- d) Iný spôsob predaja,
- e) M-commerce (nákup prostredníctvom mobilných telefónov, PDA, MDA, Smartphone),
- f) Neuplatňuje sa,
- g) Nie je známy,
- h) Predaj mimo prevádzkových priestorov,
- i) Predaj na diaľku (okrem elektronického obchodu, m-commerce, internetových aukcií; napr. telefonicky, poštou...),

²⁾ V prípade leteckej dopravy je podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1), príslušnou krajinou členský štát zodpovedný za prípady súvisiace so všetkými letmi z letísk, ktoré sa nachádzajú na jeho území, ako aj za lety leteckých prepravcov Únie, ktoré na tieto letiská smerujú z tretích krajín.

- j) Prevádzkové priestory (napr. obchodný dom, supermarket, maloobchodný predaj, banka, stánkový predaj, benzínová pumpa, cestovná kancelária...),
- k) Trh, veľtrh.

2) Spôsob reklamy

Zvolí sa jedna z alternatív (uvádzané v abecednom poradí):

- a) Audiovizuálna (TV, atď.),
- b) E-mail,
- c) Exteriér (reklamné tabule, reklamy na dopravných prostriedkoch),
- d) Iná,
- e) Internet (webová stránka),
- f) Neuplatňuje sa,
- g) Nie je známa,
- h) Priamy kontakt,
- i) Rozhlas,
- j) Telefónický rozhovor,
- k) Textová správa,
- l) Tlač (noviny, brožúry, letáky atď.).

3) Spôsob platby

Zvolí sa jedna z alternatív (uvádzané v abecednom poradí):

- a) Bankový prevod,
- b) Debetná karta,
- c) Elektronické peňažníctvo,
- d) Hotovosť,
- e) Iný,
- f) Kreditná karta,
- g) Mobilné platby (napr. SMS),
- h) Neuplatňuje sa,
- i) Nie je známy,
- j) Poukazovanie peňazí,
- k) Predplatné karty,
- l) Priame inkaso,
- m) Šeky, kupóny, cestovné šeky.

4) Odvetvie

Zvolí sa jedna z prednastavených možností (uvádzané v abecednom poradí; presný zoznam je obsiahnutý v druhom hárku formulára označenom ako „Prehľad možností“) v rámci niektorej z týchto oblastí:

- a) Dopravné služby,
- b) Energie a voda,
- c) Finančné služby,
- d) Iné,
- e) Poštové služby a elektronická komunikácia,
- f) Spotrebný tovar,
- g) Voľnočasové služby,
- h) Všeobecné spotrebiteľské služby,
- i) Vzdelávanie,
- j) Zdravotná starostlivosť.

G. Riešenie podnetu

Túto časť je možné vyplniť až po ukončení riešenia podnetu. Uvádzajú sa tieto údaje:

1) Spôsob vyriešenia podnetu

Opíše sa spôsob vyriešenia podnetu (napr. dohodou, v prospech spotrebiteľa, zaslaná odpoveď na otázku, poskytnuté poradenstvo, mimosúdne riešenie neúspešné, súdne riešenie, a pod.). Ak sa podnet riešil prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo prostredníctvom mediácie, vyberie sa niektorá z prednastavených možností:

- a) ARS – odloženie návrhu,
- b) ARS – odmietnutie návrhu,
- c) ARS – odôvodnené stanovisko,
- d) ARS – smrť fyzickej osoby alebo vyhlásenie za mŕtveho,
- e) ARS – uzavretie dohody,
- f) ARS – v priebehu,
- g) ARS – vyčiarknutie oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu,
- h) ARS – zánik právnickej osoby,
- i) Mediácia – ukončená bez dohody,
- j) Mediácia – uzavretie dohody,
- k) Mediácia – v priebehu.

2) Zodpovedná osoba

Uvedie sa fyzická osoba (postačuje meno a priezvisko, resp. len priezvisko), ktorá sa ako osoba participujúca na realizácii projektu v súlade so zmluvou o poskytnutí dotácie venuje/venovala riešeniu konkrétneho spotrebiteľského podnetu.

H. Poznámka – fakultatívna (nepovinná) časť, môže slúžiť na poskytnutie bližších informácií o podnete či riešení podnetu.

I. Výkaz času stráveného riešením podnetov

Vypĺňa sa v prípade, ak sa odmena v súlade so zmluvou o poskytnutí dotácie vypláca osobe zodpovednej za riešenie podnetu v závislosti od času skutočne stráveného riešením spotrebiteľských podnetov. V tomto prípade bude formulár zároveň slúžiť na preukazovanie odpracovaného času a ako podklad pre výpočet výšky fakturovanej odmeny.

V kolónke „Čas“ sa zvolí merná jednotka (hodiny alebo minúty) a následne sa vyplní celkový čas strávený riešením konkrétneho podnetu v príslušnom kalendárnom mesiaci (kolónky označené číslicami 01. až 12. označujú kalendárne mesiace). Povinne sa vyplňajú len tie polia, ktoré sa vzťahujú na obdobie realizácie projektu v súlade so zmluvou o poskytnutí dotácie do ukončenia riešenia podnetu. Súčet hodín strávených riešením daného podnetu sa automaticky sčítava v poslednom stĺpci označenom „Spolu“.

Automatický súčet času stráveného riešením podnetov v konkrétnom mesiaci nie je súčasťou formulára, na jeho získanie je možné použiť funkciu sčítania Microsoft Excel a evidenciu zahrnúť do tretieho hárka formulára označeného ako „Mesačný výkaz“. Mesačný výkaz času stráveného riešením spotrebiteľských podnetov sa odporúča viesť pre každú participujúcu osobu zvlášť. Tento mesačný výkaz však nenahrádza povinnosť predložiť platné účtovné doklady na účely preukázania čerpania dotácie podľa zmluvy o poskytnutí dotácie, ale plní len evidenčnú funkciu.