

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky vyhlasuje výzvy na predloženie projektov na rok 2015 pre združenia na ochranu spotrebiteľov, predmetom ktorých je:

- 1. Poradenstvo a mediácia**
- 2. Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi**

Základné podmienky

- dotácia sa poskytuje na obdobie max. jedného roka,
- 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 20 000 eur si MH SR vyhradzuje právo na zmenu určených súm pre jednotlivé predmety výziev,
- 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 2015.

1.Poradenstvo a mediácia

Hlavnou myšlienkou je zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom poradenstva, pomoc spotrebiteľom pri mimosúdnom riešení ich spotrebiteľských problémov a zároveň naplnenie potreby rýchleho a jednoduchého riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi prostredníctvom mediácie. Z tohto dôvodu sa MH SR rozhodlo podporiť formou štátnej dotácie projekty spotrebiteľských združení práve v tejto oblasti ich činnosti.

Podmienkou na predloženie projektu, predmetom ktorého je Poradenstvo a mediácia, 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 dve kontaktné miesta:

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

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

Kontaktná osoba vykonávajúca činnosť v kontaktnom mieste pre Košický, Prešovský, Žilinský a Banskobystrický kraj nemôže súčasne vykonávať funkciu kontaktnej osoby v kontaktnom mieste pre ostatné štyri kraje a naopak.

Kontaktná osoba musí byť spotrebiteľom k dispozícii na kontaktnom mieste minimálne 8 hodín týždenne a aspoň dva dni v týždni, a to jeden deň 4 hodiny v dopoludňajších hodinách a jeden deň 4 hodiny v popoludňajších hodinách. Tento čas musí spotrebiteľské združenie garantovať počas celej doby realizácie projektu, t. j. od 1. apríla 2015 do 31. decembra 2015. Osoba poskytujúca on-line a hot-line poradenstvo ho musí poskytovať minimálne 3 po sebe nasledujúce hodiny denne, počas pracovných dní, v čase medzi 8,00 hod. – 20,00 hod.

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 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 2015 do 31. decembra 2015.

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:

- spôsob komunikácie so spotrebiteľmi,

- kontaktné údaje združenia, adresy a sídla jednotlivých kontaktných miest, prevádzková doba a sídlo kontaktnej osoby, v ktorom bude vykonávať činnosť pre dané kraje, 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);
- 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 postúpenie na mediáciu, 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...);
- predpokladané počty úspešne a neúspešne vyriešených prípadov kontaktnou osobou a mediátorom.

1.5.b) Technické zabezpečenie realizácie projektu – uvedie sa najmä technické vybavenie kontaktných miest (napr. vybavenie kancelárie, telefón, PC, kopírka).

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

- vlastné a externé personálne zabezpečenie a pokrytie projektu,
- manažment projektu,
- identifikácia kontaktnej osoby pre dané kraje: meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail, vzťah k spotrebiteľskému združeniu, stanovenie prevádzkovej doby kontaktnej osoby a sídla, v ktorom bude vykonávať činnosť pre dané kraje, predpokladaná návštevnosť kontaktnej osoby (rôzne formy – telefón, fax, e-mail, osobne), výsledky činnosti a skúsenosti kontaktnej osoby z predchádzajúceho obdobia,
- identifikácia mediátora: meno, priezvisko, sídlo, resp. adresa v danom kraji, kde bude vykonávať mediátnu činnosť, telefónne číslo, e-mail, dĺžka mediátorskej praxe; informatívny prehľad ním riešených a vyriešených mediácií za predchádzajúce roky.

1.6. Význam a prínos projektu.

1.7. Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity združenia.

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

- odhadované náklady na kontaktnú osobu, na mediátora 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 2015. Náklady na hlavnú činnosť je možné uplatňovať si z pridelenej štátnej dotácie až od apríla 2015.

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: cca 14 000 € na 2 kontaktné miesta po cca 7 000 €

Rozpis rozpočtu projektu/kraj:

Režijné náklady max. 40% 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

Náklady na hlavnú činnosť min. 60% z požadovanej dotácie - aj viac pri znížení režijných nákladov:

Odmeny pre kontaktnú osobu: max. 5 €/hod. pre poradenstvo a riešenie podnetov

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.

2. Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi

Hlavnou myšlienkou je zlepšenie vymožitelnosti spotrebiteľských práv v súdnych konaniach a poskytovanie účinnej pomoci spotrebiteľom pri presadzovaní ich oprávnených záujmov a nárokov v súdnych konaniach zo strany spotrebiteľských združení. Vzhľadom na to, že spotrebiteľia majú príliš nízky potenciál vyvolať súdne konania, ako aj z dôvodu, že združenia dlhodobo avizujú nemožnosť vedenia súdnych sporov bez zodpovedajúceho finančného krytia, MH SR sa rozhodlo v roku 2015 podporiť formou štátnej dotácie projekty spotrebiteľských združení práve v tejto oblasti ich činnosti.

A. Súčasťou projektu musí byť:

2.1. Názov projektu, jeho charakteristika a ciele.

2.2. Spôsob realizácie projektu – uvedie sa najmä:

- skutočnosť, či pôjde o už začaté a prebiehajúce spory a/alebo o nové spory – v prípade už začatých sporov možno uviesť základné informácie o ich doterajšom priebehu;
- v prípade kolektívnych žalôb podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (§ 3 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.) oblasť resp. predmet sporov, nároky, ktorých sa združenie chce prostredníctvom kolektívnej žaloby domáhať, očakávaný výsledok konania, orientačný odhad počtu dotknutých spotrebiteľov a pod.;
- v prípade zastupovania spotrebiteľov v individuálnych konaniach oblasť resp. predmet sporov, orientačný odhad počtu zastupovaných spotrebiteľov na základe napr. minulých skúseností združenia alebo aktuálnych podnetov spotrebiteľov a pod.;
- predpokladaný čas riešenia jednotlivých a kolektívnych prípadov;
- predpokladaná úspešnosť vyriešených prípadov v súdnom konaní, predpokladané počty neukončených prípadov v súdnom konaní a pod.

2.3. Čas realizácie projektu – od 1. apríla 2015 do 31. decembra 2015.

2.4. Miesto realizácie projektu – uvedie sa miesto, kde spotrebiteľské združenie bude projekt uskutočňovať.

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

- spôsob komunikácie so spotrebiteľmi, prípadne aj spôsoby propagácie aktivít združenia spotrebiteľom,
- kontaktné údaje združenia,
- spôsob práce združenia,
- systém evidencie zastupovaných spotrebiteľov, 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 výroby, vlastníctvo bytov a nebytových priestorov, vyúčtovanie energie, vody a plynu, finančné služby, iný spor s predávajúcim a pod.;
 - Skutočnosť, či ide o kolektívnu, individuálnu žalobu alebo prípad, keď je spotrebiteľ žalovaný;
 - Časový harmonogram riešenia prípadu v konaní pred súdom – tzn. chronologicky usporiadané časové údaje (dátum, čas riešenia prípadu), najmä časový rozvrh člena združenia, advokáta, prípadne tretej osoby, ktorá zastupuje spotrebiteľa (od prevzatia prípadu až po jeho skončenie);
- spolupracujúce tretie osoby (napr. iné združenia, orgány verejnej správy, advokátske kancelárie...).

2.5.b) Technické zabezpečenie realizácie projektu – uvedie sa najmä technické vybavenie miesta realizácie projektu (napr. telefón, PC, kopírka).

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

- vlastné a externé personálne zabezpečenie a pokrytie projektu,
- manažment projektu,
- identifikácia osôb, ktoré budú v mene spotrebiteľského združenia zastupovať spotrebiteľov v súdnych konaniach: ich odborná spôsobilosť, predchádzajúce skúsenosti v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov, informatívny prehľad prípadov riešených pred súdmi za predchádzajúce obdobie; pokiaľ nie sú konania ukončené záväzným rozhodnutím súdu, možno uviesť aj informácie o priebehu jednotlivých konaní.

2.6. Význam a prínos projektu.

2.7. Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity združenia.

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

- odhadované náklady na osoby, ktoré v mene spotrebiteľského združenia budú zastupovať spotrebiteľov v súdnom konaní,
- odhadované náklady na advokáta, resp. advokátsku kanceláriu (externé služby), ktorá bude zastupovať spotrebiteľov v súdnom konaní (v prípade, ak ide o kolektívnu žalobu, vyčíslenie odhadovaných celkových nákladov / nákladov na jedného spotrebiteľa),
- režijné náklady.

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

Plánovaný rozpočet projektu: cca 6 000 €

Rozpis rozpočtu projektu:

Režijné náklady max. 35% z požadovanej dotácie :

Nájom - kancelárske priestory
Telekomunikačné služby
Ekonomické a administratívne služby
Materiálové náklady
Cestovné

Hlavná činnosť min. 65% z požadovanej dotácie - aj viac pri znížení režijných nákladov:

Odmeny (max. 7 €/hod – nevzťahuje sa na advokáta) - z toho predžalobná príprava do momentu podania žaloby 25% a úkony od momentu podania žaloby, ktoré priamo súvisia s konaním na súde 40%; v prípade, ak na hlavnú činnosť spotrebiteľské združenie využije viac ako 65% z požadovanej dotácie, pomer odmien sa alikvotne zvýši.

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.