



**INFORMÁCIA O SPÔSOBE VYUŽITIA PRIDELENÝCH DOTÁCIÍ NA ROK 2009  
SPOTREBITEĽSKÝM ZDRUŽENIAM, SPRACOVANÁ NA ZÁKLADE  
POSKYTNUTÝCH VECNÝCH ZHODNOTENÍ JEDNOTLIVÝMI  
SPOTREBITEĽSKÝMI ZDRUŽENIAM**

V roku 2009 boli v súlade s § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, podľa § 25 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a podľa výnosu Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 1/2008 zo 16. januára 2008 o poskytovaní dotácií združeniam na ochranu spotrebiteľov poskytnuté spotrebiteľským organizáciám finančné prostriedky v celkovej výške 152 500 € na podporu ich činností a efektívne riešenie spotrebiteľských záležitostí.

Finančné prostriedky boli rozdelené komisiou ustanovenou ministrom hospodárstva SR na základe predložených a komisiou posudzovaných projektov a následne boli so spotrebiteľskými organizáciami jednotlivo uzatvorené zmluvy o pridelení dotácií na schválené projekty. Na základe zúčtovania dotácií, ktoré jednotlivé združenia v zmysle uzatvorených zmlúv predložili MH SR môžeme konštatovať, že pridelené dotácie boli čerpané v súlade s predloženými projektmi.

**Zhodnotenie realizovaných aktivít v rámci schválených projektov**

**1) Asociácii spotrebiteľských subjektov Slovenska**, Stará Ľubovňa bola pridelená dotácia vo výške 7 500 € na projekt „Podpora riešenia spotrebiteľských sporov“.

V rámci realizácie projektu asociácia najmä:

- nadviazala na skúsenosti z riešenia sporov na energetickom trhu v roku 2008 a boli vybrané spory z predchádzajúceho obdobia tak, aby chránili práva a ekonomické záujmy veľkého počtu spotrebiteľov,
- uskutočnila analýzy sporov, ktoré riešila v predchádzajúcich obdobiach a analyzovala súdne spory zverejnené na internetovej stránke Ministerstva spravodlivosti SR,
- vstúpila do riešenia spotrebiteľských sporov ako žalobca, vedľajší účastník konania, aj ako zástupca žalovaných spotrebiteľov.

**2) Asociácii užívateľov služieb**, Banská Bystrica bola pridelená dotácia vo výške 10 000 € na projekt č. 1 „Pracovisko právnej ochrany spotrebiteľov (PPOS)“.

V rámci realizácie projektu najmä:

- na základe evidencie v registri záujmových skupín Európskej únie dávala pripomienky a stanoviská k problémom, ktoré vytyčuje Európska komisia,

- vypracovala analýzy pre delegáta AUS na „hearing“ v Bruseli
- dávala pripomienky k návrhu zákona o finančných službách,
- dávala stanovisko k podávaniu žalôb na súdy,
- vystupovala v médiách (TV Markíza, rádio Lumen, Slovenský rozhlas, Slovenská televízia),
- poskytovala príspevky do tlače (Hospodárske noviny, Slovensko a reality, Báječná žena, Telemagazín),
- registrovala agendu klientov poisťovne Rapid Life (cca 2 000 klientov),
- podávala hromadné žaloby na poisťovňu Rapid Life (92 klientov a prístupujúcich 1219 klientov), na nebankový subjekt Pohotovosť (cca 10 000 sťažovateľov), na nebankový subjekt Pohoda (6 sťažovateľov) a samostatné žaloby na nebankové subjekty (6 žalôb).

**Asociácii užívateľov služieb**, Banská Bystrica bola pridelená dotácia vo výške **10 000 €** na projekt č. 2/C „*Riešenie sťažností spotrebiteľov*“.

V rámci realizácie projektu najmä:

- prijala a riešila 112 sťažností spotrebiteľov z oblasti obchodu, cestovného ruchu, bytov, služieb a financií (riešených prostredníctvom právnika bolo 20 sťažností),
- na základe evidencie v registri záujmových skupín Európskej únie dávala pripomienky a stanoviská k problémom, ktoré vytyčuje Európska komisia (Zelená kniha o energetike, Akčný plán pre energetickú účinnosť, Energetická prevádzka budov, Biela kniha o finančných službách, Zelená kniha o kolektívnom uplatňovaní nárokov spotrebiteľov na nápravu),
- dávala pripomienky k zákonu o metrológii č. 142/2000 Z. z., pre MH SR k smernici o energetickej náročnosti spotrebičov pre domácnosť a k smernici pre televízory a rádiá,
- priebežne dopĺňala informácie na internetovej stránke,
- vystupovala v médiách (TV Markíza, rádio Lumen, Slovenský rozhlas, Slovenská televízia),
- poskytovala príspevky do tlače (Hospodárske noviny, Slovensko a reality, Báječná žena, Telemagazín).

**3) Spotrebiteľskému inštitútu**, Bratislava bola pridelená dotácia vo výške **5 000 €** na projekt „*Vydávanie časopisu Spotrebiteľ, účinnejšie zabezpečovanie spotrebiteľských práv, informačné a komunikačné kampane na trhu*“.

V rámci realizácie projektu najmä:

- uskutočnil 2 rokovania Redakčnej rady časopisu Spotrebiteľ,
- realizoval spoluprácu s Občianskym združením spotrebiteľov v ČR (vydávajú časopis TEST),
- vydal 3 čísla časopisu Spotrebiteľ.

**4) Združeniu na ochranu práv spotrebiteľov** v Poprade bola pridelená dotácia vo výške **15 000 €** na projekt „*Mimosúdne a súdne riešenie spotrebiteľských sporov, posilnenie vymožitelnosti spotrebiteľského práva*“.

V rámci realizácie projektu najmä:

- vytvorilo riadiaci a realizačný tím (rozdelenie úloh participujúcich členov tímu, dobrovoľníkov a zazmluvnených partnerov),

- definovalo organizačno-technické zabezpečenie systematizácie a profesionalizácie práce,
- vstúpilo do rámcovej zmluvy o spolupráci a spolufinancovaní VÚC Banskobystrickým krajom a predpokladá rozšírenie pôsobnosti a transfer nadobudnutého know – how v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a vytváranie regionálnych kontaktných miest,
- aktívne pripravovalo (jún – august 2009) a spolupracovalo na zriadení centra pomoci spotrebiteľom na úrovni VÚC BB,
- informovalo o zriadení Mimosúdneho spotrebiteľského centra a profesionálnej zložky Združenia Ombudspot-u prostredníctvom Slovenského rozhlasu, Rádia Expres, Agentúry SITA, denníka Sme a ďalších,
- zaregistrovalo 73 prípadov a podnetov na mimosúdne riešenie a zastupovanie v reklamačných procesoch (40 úspešne vybavených podnetov, 23 prípadov v riešení, ostatné vyžadujú systémové riešenie alebo vydanie odborného stanoviska,
- vstúpilo do monitoringu činnosti a nadviazania kontaktu so zriadenou komisiou pre posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách (MS SR bolo informované o problematike „kontraposudzovania“ a jeho prekážkach v mimosúdnom konaní),
- poskytlo poradenstvo v 528 prípadoch,
- zaoberalo sa rozborom koncoročných vyúčtovaní bytových služieb a prebieha príprava a zber podnetov na poskytovanie odborného poradenstva v oblasti poskytovania služieb spojených s bývaním,
- prezentovalo záujem o posilňovanie inštitútu mimosúdneho riešenia (osobné konzultácie, stretnutia a rokovania),
- zúčastňovalo sa vo výberovej komisii (odborný sprievod) pre výber školských spotrebiteľských časopisov,
- realizovalo výkladový seminár o spôsoboch a formách mimosúdneho riešenia pre študentov strednej školy,
- realizovalo seminár o aplikácii technológií využívania obnoviteľných zdrojov pri výstavbe IBV,
- iniciovalo výkladový seminár k uplatneniu zákona v mimosúdnom konaní v praxi.

**5) Združeniu občianskej sebaobrany**, Bratislava bola pridelená dotácia vo výške **10 000 €** na projekt „Aktívny, informovaný a vzdelaný spotrebiteľ – je spotrebiteľom budúcnosti“.

V rámci realizácie projektu najmä:

- uskutočnilo Spotrebiteľské poradne (jún – december 2009),
- vypracovalo public relations k pozývaniu spotrebiteľov a na prvej poradni bol založený *Klub aktívnych spotrebiteľov*,
- niektoré poradne boli spojené s prednáškami zo spotrebiteľskej problematiky,
- angažovalo sa vo veci exekúcií, ktoré súvisia s neprimeranými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách nebankových subjektov a následnou úžerou,
- uskutočnilo Spotrebiteľskú tribúnu na tému „*Média verejnej služby vs. Spotrebiteľia*“, na ktorej boli prezentované výsledky prieskumu verejnej mienky na tému vzťahov a požiadaviek spotrebiteľov k médiám verejnej služby (v spolupráci s mestskou časťou Bratislava – Petržalka),
- pripravilo okrúhly stôl na tému „*Sú služby slovenských telekomunikačných operátorov v súlade so smernicami EK?*“, ktorý pre neprijatie pozvania zástupcov dvoch telekomunikačných operátorov pôsobiacich v SR a MDPT SR muselo odvolať.

**6) Združeniu slovenských spotrebiteľov**, Bratislava bola pridelená dotácia vo výške **80 000 €** na projekt č. 1 „*Sledovanie kontinuálneho vývoja spotrebiteľských cien na Slovensku pri a po prechode na euro*“ – *EURO - projekt 2008 a 2009*“.

V rámci realizácie projektu najmä:

- v mesiaci júl 2008 zahájilo združenie spoluprácu so siedmimi občianskymi spotrebiteľskými organizáciami (Regionálne združenie spotrebiteľov Regionspot Nové zámky, ZSS – Klub združenia spotrebiteľov regiónu Zvolen, ZSS – Ochrana spotrebiteľa Oravy, ZSS – Združenie spotrebiteľov Považia a západného Slovenska, ZSS – SOZOS – Košice, Asociácia spotrebiteľov Slovenska a Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov, ďalej tiež Združenie Informačných a poradenských centier mladých v SR a Jednotou dôchodcov na Slovensku) a participujú na monitoringu – sledovaní vývoja cien od júla 2008 do júla 2009 v 14 – dňových intervaloch a sledovanie vývoja cien od augusta 2009 – december 2009 v mesačných intervaloch, ktoré kontinuálne zabezpečuje a bude zabezpečovať min. 95 vyškolených anketárov minimálne na 60-tich monitorovacích miestach, každý anketár má stanovené monitorovať cenový vývoj v 5-tich potravinárskych predajniach, v 2 predajniach spotrebného tovaru a v 2 prevádzkach stravovacích a ubytovacích služieb,
- v januári 2009 pokračovala druhá časť projektu v redukovanej podobe,
- vývoj cien sledovalo v 14 – dňových intervaloch (júl 2008 – júl 2009), v mesačných intervaloch (august - december 2009) 95 vyškolených anketárov minimálne v 30-tich okresoch na 60-tich monitorovacích miestach,
- realizovalo **17 monitoringov** – sledovanie vývoja cien a bol uskutočňovaný záznam cien v predajniach potravinárskeho tovaru, v predajniach spotrebného tovaru a v prevádzkach stravovacích a ubytovacích služieb spolu **v 549 zariadeniach**,
- zistilo, prostredníctvom anketárov **4760 nedostatkov** (nedostatočne označovaný tovar, absencia jednotkových cien, chýbajúce duálne označovanie, znížená čitateľnosť dopisovaných cien v eurách a korunách, v malých prevádzkach na vidieku chýbali konverzné tabuľky,
- nezaradilo na tzv. „čiernu listinu“ nové podnikateľské subjekty,
- realizovalo **kvalitatívne sondy** – rozšírené zisťovanie vývoja cien u vybraných položiek zo všetkých oblastí obchodných prevádzok a služieb obyvateľstvu, osobitnú sondu tvorila „potravinárska sonda“, ktorá sa zabezpečovala mesačne (okrem marca) vždy v týždni prvého monitoringu každého kalendárneho mesiaca.

**Združeniu slovenských spotrebiteľov**, Bratislava bola pridelená dotácia vo výške **15 000 €** na projekt č. 2 „*Rozvoj spotrebiteľských aktivít - poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov, zastupovanie spotrebiteľov pred súdmi SR, hotline poradenská linka, finančné poradenstvo pre zadlžených spotrebiteľov, spotrebiteľská osвета, testovanie výrobkov*“.

V rámci realizácie projektu združenie najmä:

- okrem poradenstva pri riešení spotrebiteľských reklamácií a sťažností sa snažilo v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa o mimosúdne riešenie spotrebiteľských sťažností a sporov vstupovaním do vzťahov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi

- (poskytovateľmi služieb) – poučením obidvoch strán o ich vzájomných právach a povinnostiach, výkladom predmetných ustanovení „spotrebiteľských“ zákonov,
- prevádzkovalo sieť poradenských centier – 1 v Bratislave a 14 regionálnych centier sa podarilo personálne posilniť, zlepšiť materiálne vybavenie, či pripojenie na internet,
  - z celkového počtu 15 225 spotrebiteľských kontaktov bolo viac ako tisíc prípadov riešených ako sprostredkovanie riešenia spotrebiteľskej činnosti priamym kontaktom s predajcom/poskytovateľom služieb formou e-mailovej, telefonickej, listovej alebo osobnej komunikácie,
  - prevádzkovalo **hotline poradenskú linku**, ktorá bola zabezpečovaná počas celého obdobia denne aj počas nepracovných dní a jej prostredníctvom bolo realizovaných viac ako 3 100 spotrebiteľských kontaktov, linka je okrem webových stránok [www.zss.sk](http://www.zss.sk) a [www.pravaspotrebiteľa.sk](http://www.pravaspotrebiteľa.sk) uverejňovaná v motoristickom časopise STOP, ktorý je k dispozícii spotrebiteľom v jednotlivých regionálnych poradniach, poradenská činnosť je zameraná najmä na pomoc spotrebiteľovi pri uplatňovaní reklamácie (obuvi, textilu a konfekcie, služieb čistiarní odevov a bytových textílií, mobilných telefónov + služieb mobilných operátorov, bielej techniky, spotrebnej elektroniky, služieb cestovných kancelárií, nových aj použitých automobilov, služieb spojených s užívaním bytu a bytových služieb, pri kúpe bytu a jeho rekonštrukcie, podomovom a zásielkovom predaji, finančných služieb bánk, poisťovní, splátkových a leasingových spoločností),
  - sa zapojilo do medzinárodných spotrebiteľských štruktúr (BEUC, spolupráca na spoločných medzinárodných projektoch DG SANCO, DG JUSTICE), je zakladajúcim členom národnej platformy Global Compact a členom UN Global Compact, členom ECDN, členom ANEC-GA, združenie pracovalo ako člen Task Group 6,
  - spolupracovalo v r. 2009 v nasledovných medzinárodných projektoch:
    1. Unfair Commercial Practices Observatory - vedený DECO Portugalsko
    2. European catalogue of Fraud 1 - vedený ADICAE Španielsko
    3. European catalogue of Fraud 2 - vedený ADICAE Španielsko
    4. E – CONS – vedený Escuela Europea de Consumidores, Santander Španielsko