



Vecné vyhodnotenie realizácie projektu k 31.12.2017

1. Základné údaje o projekte

Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2017 v Žilinskom a Trenčianskom kraji

- **Región: Žilinský a Trenčiansky kraj**
- Realizácia projektu: od schválenia projektu a podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie - konkrétne od 01.04.2017 do 31.12.2017
- Zmluva o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu Registračné číslo: 49/2017-2060-3030

2. Realizácia aktivít projektu

a) Poradenstvo a kontaktná osoba

V rámci projektu sme zriadili a prevádzkujeme jedno kontaktné miesto pre Žilinský a Trenčiansky kraj, ktoré je umiestnené na kontaktnej adrese:

Kontaktné miesto: **Mnešická ulica č.1 v Novom Meste nad Váhom**
Otvorené každý: **Pondelok a Štvrtok v čase 13,00 - 17,00 hod**
Utorok a Stredu v čase 08,00 - 12,00 hod.

V centre pôsobia kontaktné osoby, ktoré spotrebiteľom pomáhajú problém vyriešiť prioritne mimosúdnou cestou. Kontakt.:

- **Ing. Ondrová, tel. 0915 119 841, mail: a.ondrova@mail.t-com.sk**
- **Mgr. Helena Mezenská, tel. 0908 327 464, mail: info@ombudspot.sk**

Dostupnosť kontaktnej osoby:

- o osobne na uvedenej adrese a príp. na inom dohodnutom mieste v rámci regiónu
- o telefonicky
- o mailom
- o poštou na adrese kontaktného miesta

Do tejto aktivity projektu zahŕňame

- Poskytovanie informácií z oblasti ochrany spotrebiteľa
- Poradenstvo pre jednu zainteresovanú stranu
- Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) - poskytnutie pomoci pri riešení sporu v prípade, že do riešenia sú aktívne zapojené obidve sporné strany.

- Mediácia – mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v súlade s platným zákonom o mediácii, ktoré zabezpečuje mediátor – absolvent odborného vzdelávania s praxou.

b) ON-LINE PORADENSTVO - HOT LINE

Od 01.04.2017 pracuje **Mgr. Helena Mezenská** v pozícii on-line a hot-line poradca v projekte a zabezpečuje poskytovanie informácií a poradenstvo pri riešení spotrebiteľských sporov, pričom využíva svoje vzdelanie a odborné znalosti získané počas práce pre združenie od roku 2002 v oblasti spotrebiteľskej problematiky.

Kontakty na HOT-line poradenstvo:

- **poradca: Mgr. Helena Mezenská**
- na adrese: info@ombudspot.sk,
- cez web-stránku www.ombudspot.sk, kde je formulár na podanie otázky, prípadne podnetu
- každý deň v čase 11,00 – 15,00 hod. na tel. čísle: 0908 327 464

Kontakty na ON-line poradenstvo:

- E-mail: info@ombudspot.sk
- Cez web-stránku združenia www.ombudspot.sk
- Cez facebook: pod titulom Helena Mezenská, alebo Helena Mezenská - návrat k hodnotám

Prevádzková doba:

- o osoba poskytujúca on-line a hot-line poradenstvo ho poskytuje v súlade s podmienkami výzvy minimálne 20 hodín týždenne počas pracovných dní
- o v prípade potreby je možné telefonicky alebo mailom dohodnúť kontaktovanie nad stanovené 4 hodiny - v pracovné dni až do 18,00 hod.
- o on-line poradca svoju činnosť vykonáva buď na kontaktnom mieste alebo na inom dohodnutom mieste, kde je možné sa s ňou skontaktovať cez zadané kontakty

Územná dostupnosť:

- o projekt je dostupný pre obyvateľov celej SR vzhľadom na rôzne možnosti komunikácie, osobný kontakt je možný v Trenčianskom a Prešovskom kraji, k danému účelu prevádzkujeme a udržiavame dlhodobo v Poprade a v Novom Meste nad Váhom kancelárie
- o pokračujeme v poskytovaní on-line poradenstva a riešenia sporov on-line, ktoré umožňuje poskytovanie služieb v rámci celej SR spotrebiteľom, ktorí prejavia záujem o spoluprácu s OMBUDSPOT-om.

c) Propagácia mimosúdneho riešenia sporov

Súčasťou projektu sú aj aktivity, ktorých cieľom je **propagácia mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov**. Forma, obsah a rozsah aktivít určených na propagáciu ARS:

- Spotrebiteľom ponúkame prehľadné informácie o mimosúdnom riešení sporov **na Web - stránke združenia**
 - o obsah a rozsah: základné informácie o existencii, výhodách a možnostiach využitia mimosúdneho riešenia sporov, relevantnej legislatívy podľa používaných metód,... + odkaz na riešenie formou ARS, ako špecifického postupu mimosúdneho riešenia sporov
- Spracovali sme, vydali sme a budeme distribuovať **info-letáčik** o mimosúdnom riešení sporov
 - o obsah: základné informácie existencii, výhodách a možnostiach využitia mimosúdneho riešenia sporov, relevantnej legislatívy podľa používaných metód,...
 - o forma: séria 3 letáčikov so stručným popisom možností riešenia reklamácií a sporov mimosúdnou cestou – napr. zákl. údaje o MRS, o zastupovaní spotrebiteľov v reklamačných procesoch, ARS, Mediácia,...
 - o rozsah: Plnofarebná obojstranná tlač letáčikov rozmeru A4 v celkovom počte min. 3600 ks

- o k 31.5.2017 boli pripravené 3 letáčky do tlače a v júni 2017 boli aj vytlačené
- Spracovali sme návrh obalu na pero, ktorý je možné používať aj ako záložku do knihy a obsahuje popis výhod mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Špeciálne formuláre, vytvorenie šablón oslovovacích listov a písomných návrhov dohôd, výroba propagačných tabuliek pre označenie kontaktných priestorov, v ktorých pôsobia riešitelia ARS z rozličných regiónov /Nové mesto nad Váhom a Poprad/

3. Riadenie a publicita projektu

Realizačný tím projektu

- Personálne zabezpečenie:
 - o Manažér projektu: Mgr. Helena Mezenská - štatutárny zástupca žiadateľa
 - o Koordinátor projektu: Ing. Eva Bitarovská - člen združenia
 - o Účtovník projektu: Mgr. Táňa Leščaková - člen združenia
 - o Administratívne služby: Ing. Eva Bitarovská - člen združenia
- Členovia projektového tímu zastrešujú prácu manažéra, koordinátora projektu a sčasti i účtovníka projektu formou dobrovoľnej práce

Spôsob práce združenia:

- Pre zabezpečenie úspešnosti projektu využívame naše bohaté doterajšie skúsenosti,
- na výmenu informácií a skúseností, osvedčených praktík a koordináciu činností jednotlivých členov realizačného tímu slúži telefonická a mailová komunikácia doplnená o osobné stretnutia podľa potreby,
- koordinačné porady projektového tímu min. 1x mesačne za účelom monitoringu činnosti, kontroly plnenia a plánovania úloh,
- systematizácia práce s využitím špecificky pripravených formulárov a databázy na evidovanie a riešenie spotrebiteľských podnetov, zjednotenie metodiky merateľného vyhodnocovania činností poradcov, riešiteľov v procese realizácie projektu,
- implementácia etického kódexu poskytovania služieb a interných smerníc do činnosti.

Publicita projektu - spôsob propagácie a marketingových aktivít za účelom toho, aby sa spotrebiteľia 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**. Aj v danom regióne staviame na dlhoročnej práci kontaktnej osoby Ing. A. Ondrovej, ktorá sa venuje riešeniu sporov ako mediátor od roku 2006 a pomoci spotrebiteľom už viac ako 7 rokov, takže je už v regióne vyhľadávaná pre jej dosahované výsledky a ochotu, ústretovosť.

Túto najefektívnejšiu propagáciu sme však v rámci úvodu projektu doplnili o:

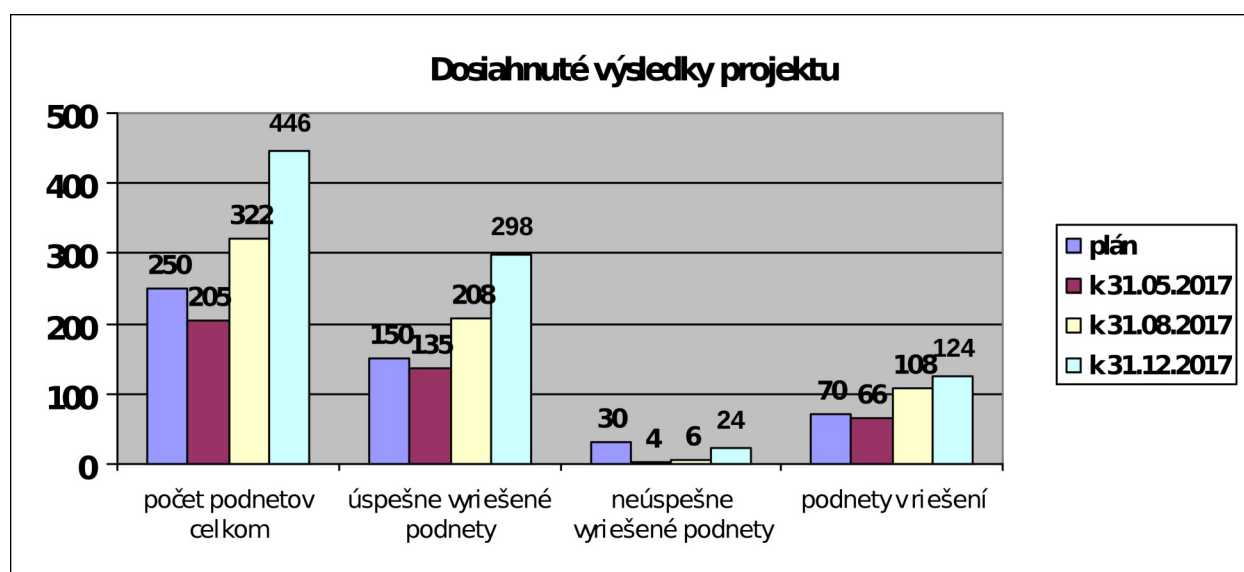
- informácie o projekte na Web - stránke združenia www.ombudspot.sk (vid' príloha)
- využívanie názvu a loga OMBUDSPOT, ktoré si už získalo akceptáciu na slovenskom trhu
- označenie priestorov kontaktného miesta
- využívanie moderných nástrojov elektronickej komunikácie s využitím IKT, vrátane facebooku
- tlač a používanie vizitiek
- osobná prezentácia realizácie projektu

Zdokladovanie rôznych foriem publicity projektu je v prílohe správy.

4. Výsledky projektu

Kvantitatívne hodnotenie - plnenie ukazovateľov projektu k 31.12.2017

Kvantifikované ukazovatele projektu a jeho popis	Plánované ukazovatele k 31.12.2017	Dosiahnuté ukazovatele k 31.05.2017	Dosiahnuté ukazovatele k 31.08.2017	Dosiahnuté ukazovatele k 31.12.2017	Plnenie ukazovateľov v %
Počet spotrebiteľov zapojených do projektu (počet osôb, ktorý prejavili záujem o služby združenia v rámci projektu)	200	197	308	430	215,00%
Celkový počet riešených podnetov (vysv.: jeden spotrebiteľ môže riešiť dva i viac rôznych podnetov v rámci kalendárneho roka)	250 100%	205	322	446	178,40%
Počet úkonov spojených s riešením podnetov (vysv.: v rámci jedného podnetu zvyčajne využívame niekoľko úkonov smerujúcich k riešeniu sporu v rámci kalendár. roka)	Nebolo uvedené v projekte	316	523	779	--
Počet úspešne vyriešených podnetov (podnety ukončené k spokojnosti spotrebiteľa, keď napr. dostal požadovanú informáciu v rámci Hot-line, ale i mimosúdne vyrovnanie sporu v prospech spotrebiteľa)	150 60%	135 65,85%	208 64,60%	298 66,82%	198,67% 111,36%
Počet neúspešne vyriešených podnetov (ukončenie sporov v neprospech spotrebiteľa a podnety, ktorých riešenie bolo ukončené s odôvodnením, napr. súdne riešenie sporu, ukončenie riešenia na žiadosť spotrebiteľa bez výsledku ...)	30 12%	4 1,95%	6 1,86%	24 5,38%	80,00% 44,84%
Počet podnetov v riešení k dátumu vyhodnotenia (počet podnetov, ktorých riešenie sa posúva do nasledujúceho obdobia)	70 28%	66 32,20%	108 33,54%	124 27,80%	177,14% 99,30%



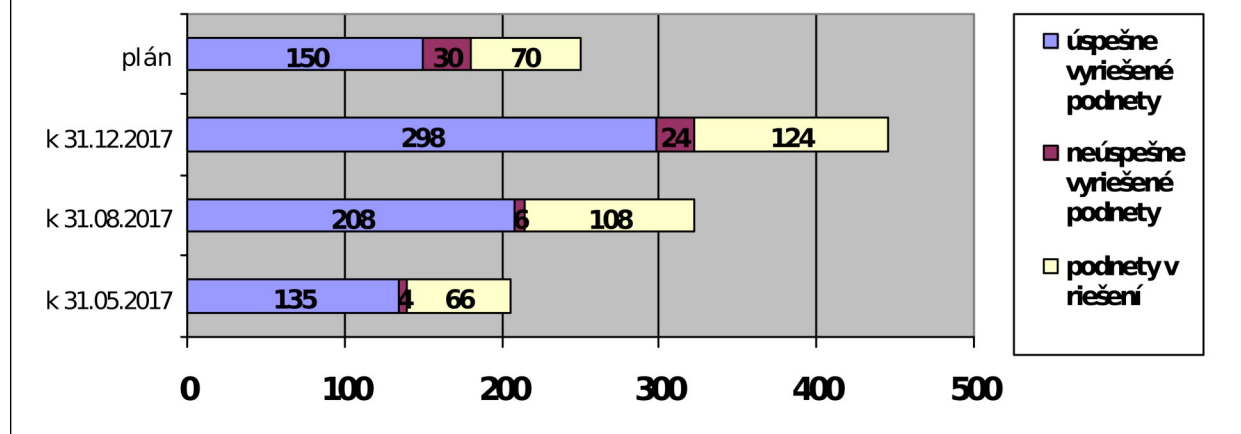
Kvalitatívne hodnotenie ukazovateľov projektu k 31.12.2017:

- V rámci projektu sa na nás obrátilo 430 spotrebiteľov a riešili sme celkom 446 spotrebiteľských podnetov, čím plán plníme na 178,40 %. V tomto roku sme dosiahli veľmi dobré výsledky, čo svedčí o veľkom záujme spotrebiteľov o naše služby a tým aj o realizovaný projekt.

Zdôvodnenie:

- Dobré meno medzi spotrebiteľmi vďaka odbornosti, ústretovosti a veľmi dobrej úspešnosti riešenia podnetov
 - Dobrá informovanosť spotrebiteľov a publicita projektu
 - Potvrdila sa kontinuita na predchádzajúci projekt, čo sa prejavilo narastajúcim počtom podnetov
- V rámci projektu sme doteraz urobili 779 rozličných úkonov týkajúcich sa riešenia 446 spotrebiteľských podnetov, pričom tieto mali veľmi rozdielny charakter – od poskytnutia požadovaných jednoduchých informácií až po riešenie zložitých spotrebiteľských sporov v značnej hodnote v komplikovaných procesoch, ktoré dosiaľ pretrvávajú
- Kvalitatívne hodnotenie poskytnutých služieb pozostáva zo sledovania úspešnosti riešenia spotrebiteľských sporov. V rámci projektu sme riešili 446 podnetov, pričom z nich máme:
 - zatiaľ v riešení 124 podnetov, čo je viac ako štvrtina z celkového počtu podnetov
 - počet 24 neúspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
 - v 16 prípadoch nedošlo k mimosúdnej dohode a spor bol postúpený na súd
 - v 5 prípadoch bolo riešenie ukončené v neprospech spotrebiteľa
 - v 2 prípadoch nebolo pokračované v riešení sporu zo strany spotrebiteľa
 - v jednom prípade bolo riešenie ukončené v prospech spotrebiteľa, ale nedošlo k plneniu, preto sme ho zaradili do podnetov v neprospech spotrebiteľa
 - počet 298 úspešne vyriešených podnetov pozostáva z:
 - podnety vyriešené v rámci hot-line a on-line poradenstva: 128
 - podnety vyriešené v prospech spotrebiteľa v mimosúdnom konaní: 170
 - v tom podnety riešené kontaktnou osobou: 168
 - pričom v 163 prípadoch pomáha kontaktná osoba spotrebiteľovi pri riešení reklamácie, zastupovacím konaním, prípravou argumentácie k vyjednávaciemu konaniu
 - a v 5 prípadoch pomáha kontaktná osoba spotrebiteľovi riešiť spor formou ARS ako jeho „doprovod“, nakoľko nás spotrebiteľia oslovili s požiadavkou poskytnutia poradenstva, lebo nepoznajú relevantnú legislatívu
 - v tom podnety riešené mediáciou v súlade so zákonom: 0
 - nebola požiadavka zo strany spotrebiteľov na riešenie sporu v súlade so zákonom o mediácii
 - v tom podnety riešené v rámci ARS: 2
 - tieto spory riešila Mgr. Mezenská ako poverená fyzická osoba

Úspešnosť riešenia podnetov



- Záujem o riešenie spotrebiteľských podnetov je stále a to bez ohľadu na hodnotu predmetu podnetu – v tejto agende sa nachádzajú napr.:
- o najbežnejšie sa jedná o reklamácie objednaného a zakúpeného tovaru (*stále najviac podnetov*)
 - o z vyriešených zaujímavých podnetov v období 9 – 12/2017 vyberáme:
 - **Vstavaná skriňa** – takmer beznádejne vyznela obrana spotrebiteľky pred vyžiadanou a vynucovanou úhradou pomerne vysokého storno poplatku za rozhodne nepotvrdenú objednávku vstavanej skrine, ktorú si zhotoviteľ uplatňoval. Spotrebiteľke, ktorá poukazovala na neplatnosť pôvodnej a novej objednávky, „predajca“ nedával žiadnu šancu a vyhrážal sa súdom. Svoj nárok odôvodňoval už „reálnymi nákladmi“ vyvolanými na jeho strane. To však bolo zavádzaním, pretože predložením dôkazov emailovej komunikácie k novo vytvorenej zmluve sme preukázali, že k zadaniu výroby skrine vôbec nedošlo. Zadaniu štandardne predchádza súhlas spotrebiteľa, ktorý zhotoviteľ k novej objednávke od zákazníčky nedostal. Na zmene objednávky sa predtým dohodli obe strany. Ale nami chránená spotrebiteľka s novou zmluvou s novým obsahom nesúhlasila a tak pôvodná zmluva, na ktorú sa zhotoviteľ pri uplatnení storna odvolával, nebola účinná. Zhotoviteľ jej ju nemal právo nanútiť. Napokon našim vstupom bol storno poplatok zrušený.
 - **Fotovoltaika** – podobne úspešne dopadla reklamácia a mimosúdne riešenie vo veci nekvalitnej inštalácie fotovoltickej elektrárne s podporným príspevkom Slovenskej inovačnej a energetickej agentúry /SIEA/. Montované dielo nespĺňalo pôvodne prezentované parametre ani požadovanú účinnosť. Pre zjavný nezáujem dodávateľa o nápravu vady ale aj pre komplikovanosť vzájomne prepojených zmluvných vzťahov, do ktorých vstúpil i tretí subjekt bolo temer nemožné od zmluvy odstúpiť. Zhotoviteľ nepriamo v priebehu niekoľkomesačnej konfrontácie a argumentačnej výmeny, sám priznal prejavené tienenie panelov a znížený výkon, na ktorý sa spotrebiteľka podloženým posudkom oprávnene sťažovala. Napokon pod vplyvom nazbieraných vecných a odborných, technických a právnych argumentov pristúpil na mimosúdnu dohodu k správne a korektnému preinštalovaniu diela s doplatkom spotrebiteľky do max. 300 € sumy.
 - **Tablet s pamäťovou kartou** - medzi ďalšie významné a prelomové úspechy v danom monitorovacom období radíme i úspech a rozhodnutie Okresného súdu SR v prospech spotrebiteľa v rámci využitia EÚ zavedeného inštitútu rýchleho Konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu. Spotrebiteľ sa pre neplnený a Českou obchodnou

inšpekciou potvrdený nárok na odstúpenie od zmluvy dostal do sporu s českým internetovým predajcom, ktorý nápravu odmietal a ignoroval. Predmetom sporu bol nefunkčný tablet s pamäťovou kartou. Za pomoci poradenstva, podpory a podaného sprievodu spotrebiteľ žalujúci v mieste svojho bydliska v cezhraničnom spore uspel, jeho poďakovanie predkladáme v prílohe.

- **Mobilný operátor** – úspešne sme zavřšili i mimosúdne riešený proces odstúpenia od zmluvy s telekomunikačným operátorom, ktorý deň po podpise zmluvy nechcel pristúpiť na bezsankčné odstúpenie od zmluvy iniciované spotrebiteľkou. Tá prejavila svoju nespokojnosť so zamlčaním podstatných informácií pre podpis Dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb, a všeobecne s nedostatkom času, ktorý pre prečítanie náročnej a rozsiahlej zmluvy mala. Hoci zákon spotrebiteľovi právo na bezplatné odstúpenie od zmluvy deň po jej podpise nepriznáva */ak nejde o predaj na diaľku, či cez internet/*, po prednesených ustanoveniach o následkoch klamlivého opomenutia dôležitých informácií a o zanedbanej odbornej starostlivosti poskytovateľa, spotrebiteľka v svojej požiadavke napokon uspela a odstúpila bez akýchkoľvek záväzkov.
- **Reklamácia obuvi** - nakoniec úspešne sa vyvinul i problém s neuznaním reklamácie spotrebiteľky – dôchodkyne s nízkym príjmom, ktorá si zakúpila rekreačno športovú obuv. Zistenie, že obuv po dvoch mesiacoch striedavého a šetrného nosenia bola temer zdevastovaná, nenositelná, bola pre spotrebiteľku šokujúca. Iba raz ju užila vo vlhšom počasí, ktoré nebolo možné predvídať, rovnako ako nebolo a nie je možné pripustiť, že prechodový druh obuvi štandardnej kvality taký „nápor“ neznesie. Pre úplne zdeformovaný zvršok bolo možné obuv už len vyhodiť. Samozrejme ako klasicky predajca reklamáciu na základe formálneho „odborného posúdenia“ zamietol, s odkazom na nesprávnosť a nevhodnosť využívania. To by však taká obuv v obchodoch podhorského regiónu nemala byť vôbec ponúkaná, ani predávaná. Rozhodujúcim argumentom bol nielen § 508 Občianskeho zákonníka */vada do 6 mesiacov má výrobný charakter, za ktorý spotrebiteľ nezodpovedá/*, ale aj fakt, že informačný leták na nemožnosť využívania danej obuvi vo vlhkom prostredí vôbec neupozorňoval. Nakoniec predajca spotrebiteľke, ktorú sme v procese sprevádzali vrátil peniaze. Spotrebiteľka, ktorá strácala akúkoľvek nádej na spravodlivé doriešenie veci a bola znechutená prístupom predajcu, nekvalitou výrobku, bola napokon veľmi potešená. Satisfakcia z nevzdania sa svojho práva a rozhodnutie nás oslovíť, ju výrazne uspokojila a povzbudila v zmysle dožadovania sa svojich legitímnych nárokov i do budúcnosti.

5. Finančné riadenie projektu

V rámci projektu **„Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2017 v Žilinskom a Trenčianskom kraji“** bola nášmu združeniu poskytnutá z celkovo schválenej dotácie 15000.- EUR:

- dňa 10.04. 2017 prvá zálohová platba vo výške 6000.- EUR
- dňa 07.07. 2017 druhá zálohová platba vo výške 5000.- EUR
- dňa 18.10. 2017 tretia zálohová platba vo výške 4000.- EUR

Prehľad o čerpaní dotácie k 31.12.2017:

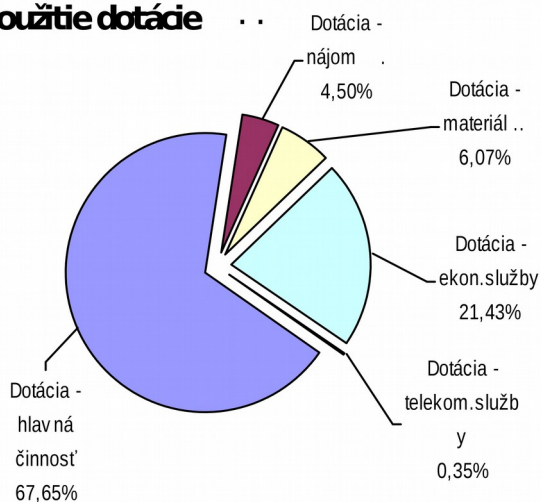
Aktivita	Suma k 10.06.2017 (v eurách)	Suma k 08.09.2017 (v eurách)	Suma k 31.12.2017 (v eurách)

Odmeny - hlavná činnosť	2 436,00	5 514,00	9 470,00
Propagácia mimosúdneho riešenia sporov	0,00	739,36	999,36
Nájom	140,00	350,00	630,00
Cestovné náklady	0,00	0,00	0,00
Telekomunikačné služby	0,00	0,00	49,36
Materiálové náklady	104,76	321,98	850,00
Ekonomické a administratívne služby	687,86	1 669,86	2 999,47
Spolu v (eurách)	3 368,62	8 595,20	14 998,19
Zálohová platba spolu (v eurách)	6 000,00	11 000,00	15 000,00
Nevyčerpaná dotácia spolu (v eurách)	2 631,38	2 404,80	1,81

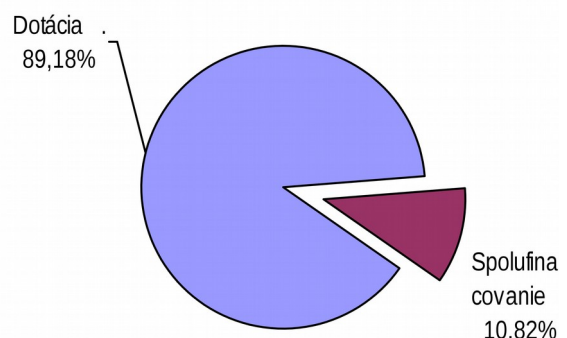
Spolufinancovanie projektu vo výške 1820,26 EUR obsahuje:

- náklady spojené s riadením projektu (*napr. náklady na projektového manažéra a koordinátora projektu*) a ďalšími činnosťami, ktoré nie sú zahrnuté do nákladov pokrytých zo štátnej dotácie, resp. sú nad tento rámec
- nefinančným vkladom združenia je dobrovoľnícka práca nad rámec financovania v rámci štátnej dotácie

Použitie dotácie



Financovanie projektu



6. Zhrnutie

Projekt „**Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v roku 2017 v Žilinskom a Trenčianskom kraji**“ sme v mesiaci apríl úspešne naštartovali uzavretím zmlúv s dvomi kontaktnými osobami a on-line poradcom a dohodou o forme zapojenia sa do projektu členov riadiaceho projektového tímu. Ďalej sme sprevádzkovali kontaktné miesto pre spotrebiteľov a uzavreli sme nájomnú zmluvu na tieto priestory platnú do konca roka 2017.

V priebehu prvých piatich mesiacov realizácie projektu naše združenie v spolupráci s kontaktnými osobami a on-line poradcom poskytlo pomoc 308 spotrebiteľom pri riešení 322 podnetov a v sledovanom období 9-12/2017 sa o našu pomoc uchádzalo ďalších 122 spotrebiteľov pri riešení 124 podnetov, takže celkovo bolo do projektu zapojených 430 spotrebiteľov a riešili sme 446 prípadov pričom sa jedná o pomoc pri uzavretí

spotrebiteľských sporov mimosúdnu cestou, čo je v súlade s podmienkami poskytnutia štátnej dotácie. Dosiahnutá úspešnosť riešenia:

- dva z troch podnetov boli ukončené k spokojnosti spotrebiteľa, teda konkrétne 298 zo 446 podnetov
- a to v situácii, keď viac ako štvrtina podnetov je ku koncu roka v riešení
- a priemerne len jeden z 18-tich podnetov sme nedokázali vlastnými silami a mimosúdne doriešiť v rámci projektu, pričom z 24 takýchto podnetov 16 pokračuje v riešení súdnou cestou a len 8 podnetov bolo už ukončených v neprospech spotrebiteľov

jednoznačne poukazuje na kvalitu služieb ponúkaných OMBUDSPOT-om Poprad a tiež preukazuje účelnosť a efektívnosť využitia poskytnutej dotácie.

Dosiahnuté výsledky dokazujú, že realizáciou projektu sme prekročili plánované ukazovatele po kvantitatívnej i kvalitatívnej stránke, čo svedčí o vysokom záujme spotrebiteľov o náš projekt.

V Poprade dňa 09.01.2018

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