

**Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky vyhlasuje výzvy na predloženie projektov na rok 2011 pre združenia na ochranu spotrebiteľov s nasledovnými témami:**

**1. Poradenstvo a mediácia**

**1.1 – Poradenstvo a osoba prvého kontaktu**

**1.1.1. - Identifikácia osoby 1. kontaktu – posudzuje sa:**

- meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail,
- zástupca spotrebiteľského združenia,
- zamestnanec VÚC,
- stanovenie prevádzkovej doby kontaktnej osoby,
- predpokladaná návštevnosť kontaktnej osoby (rôzne formy – telefón, fax, e-mail, osobne),
- výsledky činnosti kontaktnej osoby z predchádzajúcich projektov;

**1.1.2. – Identifikácia spotrebiteľa, ktorému bolo poskytnuté poradenstvo – uvádza sa:**

meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail;

**1.1.3 - Identifikácia prípadu – uvádza sa o aký druh poradenstva pôjde:**

- 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.;

**1.1.4. - Časový harmonogram riešenia prípadu – uvádza sa:**

- poskytovanie poradenstva osobou 1. kontaktu – presné a chronologicky usporiadané časové údaje (dátum, čas riešenia prípadu s popisom riešenia, e-mailová komunikácia);

**1.1.5. Odporúčaný spôsob riešenia prípadu a jeho dôvody – uvádza sa či pôjde o:**

- spor vyriešený osobou prvého kontaktu;
- spor odporúčaný na postúpenie na mediáciu, konkrétne mená mediátorov, ktorí budú riešiť spor mediáciou a tiež štatistika mimi riešených a vyriešených mediácií za predchádzajúce roky;
- spor odporúčaný na súdne konanie;

**1.1.6. Celkové ukazovatele – uvádzajú sa predpokladané počty:**

- celkový počet prípadov úspešne riešených osobou prvého kontaktu,
- celkový počet prípadov neúspešne riešených osobou prvého kontaktu s odôvodnením, resp. s odporúčením na iný spôsob riešenia (mediácia, súd),
- celkové náklady na osoby prvého kontaktu;

**1.2 - Mediácia a mediátor**

**1.2.1 - Identifikácia spotrebiteľa, ktorého prípad bol postúpený na mediáciu – uvádza sa:**

- meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, e-mail;

**1.1.2 - Identifikácia mediátora – uvádza sa:**

- meno, priezvisko, sídlo, resp. adresa, telefónne číslo, e-mail, dĺžka mediátorskej praxe,;
- štatistika riešených a vyriešených mediácií za predchádzajúce roky;

**1.2.3 - Identifikácia prípadu – uvádza sa o aký druh mediácie pôjde:**

- 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;

**1.2.4 - Časový harmonogram riešenia prípadu mediáciou** – presné a chronologicky usporiadané časové údaje (dátum, čas riešenia prípadu);

**1.2.5 - Vyhodnotenie úspešnosti konkrétnej mediácie, prípadne dôvody jej neúspešnosti**

**1.2.6 - Celkové ukazovatele** – uvádzajú sa predpokladané počty:

- celkový počet prípadov úspešne riešených mediáciou
- celkový počet prípadov neúspešne riešených mediáciou s odôvodnením, resp. s odporúčením na iný spôsob riešenia (súd);
- celkové náklady na osoby mediátora;

**Plánovaný rozpočet projektu:** cca 64 000 € na 8 kontaktných miest (kraje) po cca 8 000 €

**Rozpis rozpočtu projektu/kraj:**

Nájom do **15 % z dotácie**, max 1 200 €/rok/kancelárske priestory

Telekomunikačné služby (vrátane výpisov hovorov) do **10 % z dotácie**, max 800 €/rok

Ekonomické a administratívne služby do **8 % z dotácie**, max 640 €/rok

Materiálové náklady do **5 % z dotácie**, max 400 €

Cestovné do **2 % z dotácie**, max 160 €

Odmeny do **60 % z dotácie** 4 800 € vrátane povinnosti úradného osvedčenia pravosti podpisov (max 7 €/hod pre poradenstvo; mediátor max 2 sedenia po 2 h/15 €/h)

## **2. Zastupovanie spotrebiteľov v konaní pred súdmi**

**2.1 - Identifikácia spotrebiteľa, ktorému bolo poskytnuté poradenstvo** – uvádza sa:

- meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail;

**2.2. - Identifikácia** uvádza sa o aký druh prípadu pôjde:

- 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;

**2.3. - Identifikácia osoby, ktorá v mene spotrebiteľského združenia zastupuje spotrebiteľa v konaní pred súdmi** – uvádza sa:

- člen združenia,
- advokát (tzn. osobné zastupovanie/externé služby advokáta),
- štatistika nimi zastupovaných spotrebiteľov pred súdmi za predchádzajúce roky;

**2.4. - Druh žaloby** (hromadná alebo žaloba jednotlivca) **a žalobný petit**

**2.5 - Časový harmonogram riešenia prípadu v konaní pred súdom** – uvádza sa:

presné a chronologicky usporiadané časové údaje (dátum, čas riešenia prípadu);

- presný časový rozvrh člena združenia, ktorá zastupuje spotrebiteľa (od prevzatia prípadu až po jeho skončenie);
- presný časový rozvrh advokáta, ktorý zastupuje spotrebiteľa (prípadne inej, externe zabezpečenej osoby);

**2.6. - Popis jednotlivých štádií konania** – uvádza sa:

- príprava,
- prvostupňové konanie,

- odvolacie konanie,
- iné;

## **2.7. - Vyhodnotenie úspešnosti konkrétneho konania pred súdom – uvádzajú sa predpokladané výsledky:**

- počty podaní,
- počty úspešných konaní pred súdom,
- pokiaľ nie je konanie ukončené záväzným rozhodnutím súdu, popis priebehu konania;

## **2.8 - Celkové ukazovatele – uvádzajú sa predpokladané počty prípadov:**

- celkový počet prípadov úspešne riešených v súdnom konaní,
- celkový počet prípadov neúspešne riešených v súdnom konaní s odôvodnením, resp. v jeho jednotlivých štádiách,
- celkové náklady na osoby, ktoré v mene spotrebiteľského združenia zastupovali spotrebiteľov v súdnom konaní,
- celkové náklady na advokáta (externé služby), ktorý zastupoval spotrebiteľa v súdnom konaní (v prípade, ak ide o hromadnú žalobu, vyčíslenie celkových nákladov i nákladov na 1 spotrebiteľa);

**Plánovaný rozpočet projektu: cca 8 000 €**

### **Rozpis rozpočtu projektu:**

Nájom do **15 % z dotácie**, max 1 200 €/rok/kancelárske priestory

Telekomunikačné služby (vrátane výpisov hovorov) do **6 % z dotácie**, max 40 €/mesiac, max 480 €/rok

Ekonomické a administratívne služby do **15 % z dotácie**, max 1 200 €/rok

Materiálové náklady do **7 % z dotácie**, max 560 €/rok

Cestovné do **3 % z dotácie**, max 240 €/rok

Odmeny do **54 % z dotácie** max 4 320 €/rok (max 7 €/hod – nevzťahuje sa na advokáta)

Odmeny v prípade zastupovania na súdoch advokátmi - členmi združenia do **100 % z dotácie**

## **3. Vzdelávanie spotrebiteľov**

### **3.1 - Vzdelávacie aktivity – semináre, prednášky, osobný kontakt so spotrebiteľom**

#### **3.1.1 - Identifikácia spotrebiteľa, ktorý sa zúčastnil vzdelávacej aktivity – uvádza sa:**

- meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail;

#### **3.1.2 - Téma a účel vzdelávacej aktivity, miesto konania, dátum konania, rozsah - uvádza sa;**

#### **3.1.3 - Identifikácia osoby, ktorá bude vykonávať vzdelávacie aktivity – uvádza sa:**

- meno, priezvisko, odborná kvalifikácia a náklady na odmenu lektora,
- predchádzajúce odborné aktivity lektora;

#### **3.1.4 - Marketing a prezentácia vzdelávacej aktivity – uvádza sa:**

- predpokladaný počet akcií,
- predpokladaný počet účastníkov,
- spôsob šírenia informácií o pripravovanej vzdelávacej aktivite – napr. letáky, web... a prehľad o návštevnosti internetovej stránky/stránok;

#### **3.1.5 - Celkové ukazovatele – uvádzajú sa predpokladané údaje:**

- zhodnotenie realizovanej vzdelávacej aktivity spotrebiteľmi (dokladovať napr. prostredníctvom dotazníkov od spotrebiteľov);
- celkový počet zúčastnených spotrebiteľov
- celkové náklady na realizáciu vzdelávacej aktivity a určenie iných zdrojov finančných prostriedkov, ak takéto existujú (napr. symbolický poplatok spotrebiteľov);

### **3.2 - Vzdelávanie spotrebiteľov formou publikačnej činnosti, letáky, písomné informácie, webová stránka a pod. (ďalej len „publikácia“)**

**3.2.1 - Identifikácia cieľovej skupiny spotrebiteľov, ktorým sa bude materiál distribuovať –** uvádza sa;

**3.2.2 - Osoby zúčastnené na príprave a realizácii vzdelávacej aktivity –** uvádzajú sa:

- meno, priezvisko,
- odborná kvalifikácia,
- náklady na odmeny a presný opis činnosti tejto osoby pri vzdelávacej aktivite,
- realizácia verejného obstarávania na tlač letákov,
- obsahová náplň internetovej stránky,
- prehľad o návštevnosti internetovej stránky/stránok;

**3.2.3 - Téma vzdelávacej aktivity a obsah publikácie –** uvádzajú sa.

**3.2.4 - Marketing a prezentácia vzdelávacej aktivity –** uvádza sa:

- predpokladaný počet akcií,
- predpokladaný počet účastníkov,
- spôsob šírenia informácií o pripravovanej vzdelávacej aktivite – napr. letáky, web... a prehľad o návštevnosti internetovej stránky),
- počet oslovených spotrebiteľov,
- spôsob distribúcie publikácií, letákov a pod.;

**3.2.5 - Celkové ukazovatele –** uvádzajú sa predpokladané údaje:

- druh a počet publikácií, ktoré budú vydané,
- druh a počet publikácií, ktoré budú distribuované,
- návštevnosť internetových stránok, na ktorých budú uverejnené publikácie,
- celkové náklady na realizovanú aktivitu;

**Plánovaný rozpočet projektu: cca 8 000 €**

**Rozpis rozpočtu projektu:**

Nájom do **15 % z dotácie**, max 1 200 €/rok/kancelárske priestory  
Telekomunikačné služby (vrátane výpisov hovorov) do **3 % z dotácie**, max 240 €/rok  
Ekonomické a administratívne služby do **5 % z dotácie**, max 400 €/rok  
Materiálové náklady do **5 % z dotácie**, max 400 €/rok  
Cestovné do **2 % z dotácie**, max 160 €/rok  
Tlač a distribúcia / vzdelávacia aktivita **do 63% z dotácie**, max 5 040 €/rok  
Odmeny do **7 % z dotácie**, max 560 €/rok (max 7 €/hod)