Spotrebiteľská **Poradňa**[SC]

VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

5035
registrovaných spotrebiteľov

2310
vybavených otázok

2388
odpracovaných hodín

5
kontaktných miest

Impressum
Spotrebiteľské Centrum
Andyho Warhola 33, 068 01 Medzilaborce

IČO: 42249708
DIČ: 2023547724
Právna forma: občianske združenie

+421 696 850 850
office@spotrebitelskecentrum.sk
https://spotrebitelskecentrum.sk

SPOTREBITEĽSKÁ PORADŇA

CIEĽ

Spotrebiteľskej Poradňa posktuje spotrebiteľskej verejnosti v zrozumiteľnej forme komplexne a rýchlo bezplatné právne, neziskové finančné a energetické poradenstvo.

Vykonávaním podporných činností a poskytovaním poradenských služieb sledujeme hlavný cieľ našej činnosti, ktorým je zvyšovenie povedomie o možnostiach a spôsoboch ochrany práv spotrebiteľa a jeho ekonomických záujmov.

ROZPOČET

Rozpočet Spotrebiteľskej Poradne v roku 2019 pozostával z poskytnutej dotácie zo štátneho rozpočtu v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva SR v sume 15 000,00 EUR a vlastných peňažných zdrojov rozdelených do dvoch častí. Prvou je povinná spoluúčasť pri realizácii rovnomenného projektu vo sume 750,00 EUR a druhou vlastná prevádzková réžia na zabezpečenie poskytovania služby vo výške 20 000,00 EUR.

Spotrebiteľskej Poradni ako poradenskej službe Spotrebiteľského Centra bol súhrne schválený finančný rozpočet v celkovej sume 35 000,00 EUR.

SLEDOVANÉ UKAZOVATELE

Sledovanými ukazovateľmi bolo vybaviť počas realizácie projektu v trvaní od 01. januára 2019 do 31. decembra 2019 minimálne 1 250 otázok spotrebiteľov a vyriešiť 125 sporov spotrebiteľov mimosúdne mimo režimu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

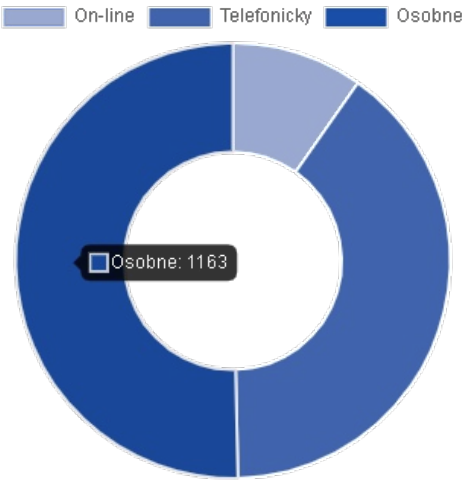
Spotrebiteľské Centrum okrem požadovaných údajov ďalej sleduje a vyhodnocuje sociálno - demografickú štruktúru spotrebiteľov, ktorí využívajú poradenské služby za účelom lepšieho cielenia marketingových nástrojov a podporných činností.

VYHODNOTENIE PROJEKTU

Pri realizácii projektu Spotrebiteľská Poradňa sme stanovili merateľné ukazovatele pre poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov pričom našou ambíciou bolo vybaviť - zodpovedať 1 250 otázok spotrebiteľov a vyriešiť 125 mimosúdnych konaní mimo režimu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

PORADENSTVO

Spotrebiteľská Poradňa v období od 01. januára 2019 do 31. decembra 2019 poskytla spotrebiteľom poradenstvo 2 310 krát.



Členenie otázok podľa spôsobu ich vybavenia:

	Vyhodnotenie 1	Vyhodnotenie 2	Celkom
on-line	76	57	226
telefonicky	425	133	921
osobne	479	298	1163

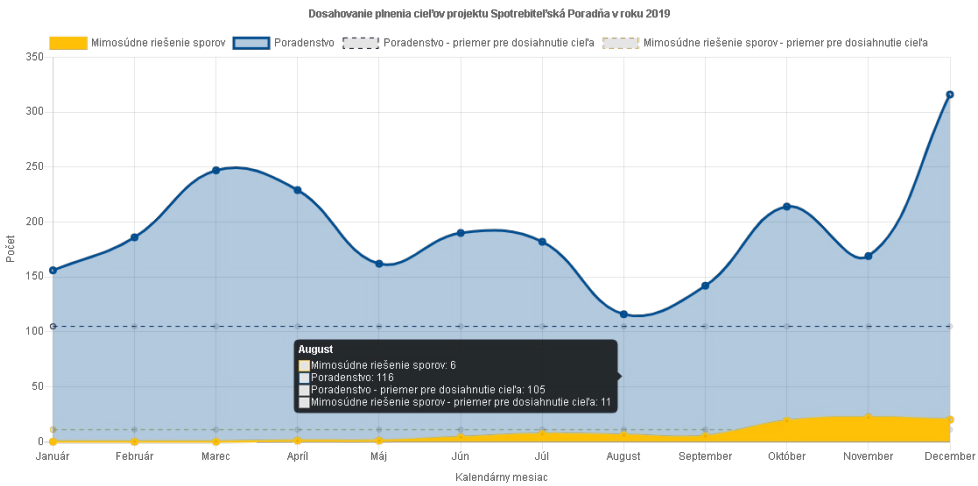
Voči potrebám spotrebiteľom pristupujeme individuálne preto je nevyhnutné okrem poskytovania všeobecného - prvotného poradenstva spotrebiteľom v nevyhnutných prípadoch počas osobných konzultácií spracovávať a pripravovať podania (reklamácie, odstúpenia od zmlúv, výzvy...) a listiny súdnej agendy čo má za následok, že niektoré konzultácie trvajú viac ako 60 minút.

Spotrebiteľské Centrum sa zameriava najmä na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom pred uzatvorením spotrebiteľskej zmluvy odporúčaniami načo si dávať pozor pred vykonaním obchodnej transakcie.

Okrem bežných problémov súvisiacich s uplatňovaním a vybavením reklamácií obuvi je možné konštatovať, že opätovne sa rozmáhajú resp. opätovne operujú firmy zaoberajúce sa podomovým predajom tzv. vodných filtrov.

Novou praktikou identifikovanou z doručených otázok spotrebiteľov je uplatňovanie storno poplatku vo výške 100% poskytovateľom služieb v prípade, ak spotrebiteľ cez internet objedná službu formou zľavového kupónu s rezerváciou termínu (v tomto prípade strihanie) a následne zruší rezerváciu termínu viac ako 24 hodín, bez možnosti bezdôvodného odstúpenia od zmluvy v zákonom stanovenej lehote do 14 dní. Otázku spotrebiteľa sme vybavili odpoveďou v čo najkratšom možnom čase, napriek tomu sme kontaktovali priamo prevádzkovateľa zľavového portálu a naďalej sa tejto problematike venujeme.

Najčastejšie sa otázky spotrebiteľov týkajú finančných služieb najmä spotrebiteľských úverov, obvinení z “údajného” neoprávneného odberu zemného plynu.



Spotrebiteľské Centrum chce svoju poradenskú činnosť a službu Spotrebiteľskej Poradne orientovať na poskytovanie bezplatného poradenstva spotrebiteľom pred samotným uzatvorením spotrebiteľskej zmluvy a to najmä odporúčaniami ekonomicko-právnej výhodnosti produktu podľa osobitých požiadaviek konkrétneho spotrebiteľa.

V intenciách cieľov služby (projektu) Spotrebiteľská Poradňa vedie Spotrebiteľské Centrum kampaň "**Pred podpisom zmluvy sa bezplatne poraďte**".

MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov sme prijali 72 návrhov mimo režimu zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. V priebehu realizácie projektu sa nám poradilo vybaviť 62 spotrebiteľských sporov. Desať sporov z dôvodu ich prijatia pred ukončením roka nebolo vybavených.

Najviac sporov mimosúdnych sporov sa týka problému s cestovnou kanceláriou, ktorá odmietla vyplatiť spotrebiteľom kompenzácie a uplatnené nároky za to, že im pokazila dovolenku, tým, že po prílete do destinácie boli spotrebitelia prevážaný z letiska do viac ako 300 km vzdialeného hotela o čom neboli informovaný vopred. Nakoľko cestovná kancelária odmieta so spotrebiteľmi komunikovať a na mimosúdne výzvy nereaguje (neprevzatie zásielky) odporúčili sme spotrebiteľom iniciovať súdne konania v ktorých im poskytneme zastupovanie.

Spotrebiteľské Centrum nie je registrovaným subjektom k poskytovaniu alterrnatívneho riešenia sporov, preto spotrebiteľom v prevažnej miere odporúča obrátiť sa na iný - oprávnený subjekt (SOI, OMBUDSPOT, SOS Poprad) s návrhom na žačatie mimosúdneho riešenia sporu.

Dôvodom pre nízky počet mimosúdnych riešení sporov je taktiež absencia nového informačného systému pre správu a evidenciu sťažností - podnetov spotrebiteľov, ktorí sa nám podarilo spustiť až v priebehu septembra, čo sa prejavilo na efektívnosti riešenia sporov online, za využitia moderných technológií. Napriek tomuto časovému sklzu sa nám na 57.6% podarilo naplniť hodnotiace kritéria.

POZNÁMKY K TABUĽKE EVIDENCIE

Spotrebiteľské Centrum prijíma otázky spotrebiteľov výhradne prostredníctvom informačného systému resp. otázky prijaté telefonicky alebo osobne eviduje v informačnom systéme, ktorý nie je úplne zosúladený s tabuľkou Evidencie Ministerstva hospodárstva SR.

Stĺpec T - Zodpovedná osoba
Obsahuje identifikačné označenia (PID) pracovníkov - poverených osôb zapojených v projekte a to:
696850850 - administrátor (mimo projekt - kontrolné a testovacie)
696850851 - Miroslav Antoňak
696850852 - Andrea Kanoczová
696850853 - Jana Pajtašová
696850854 - Branislav Slobodník
696850855 - Roman Jurík
696850856 - Ladislav Riedl
696850857 - Petra Kolesárová

FINANCOVANIE A HOSPODÁRENIE

Spotrebiteľskú Poradňu poskytuje Spotrebiteľské Centrum najmä z vlastných finančných zdrojov, ktoré tvoria asignácia 2% dane z príjmu a dary fyzických osôb. Spotrebitelia, ktorí využívajúci služby Spotrebiteľskej Poradne môžu poskytovanie poradenstva dobrovoľne podporiť akýmkoľvek príspevkom vyšším ako jedno euro prostredníctvom darcovskej platformy Ľudia Ľuďom. Týmto spôsobom občania podporujú poskytovanie poradenstva sumou 106,00 EUR mesačne.

Spotrebiteľské Centrum na poskytovanie všeobecne prospešných poradenských služieb (realizáciu projektu) Spotrebiteľskej Poradne **užíva bezplatne kancelárie priestory svojich partnerov**:
- v Bratislave - Miestny úrad Bratislava - Ružinov,
- v Humennom - JUDr. Andrea Kanoczová, mediátorka
- v Košiciach - Advokátska kancelária JUDr. Dariny Solárovej
- v Prešove - Advokátska kancelária JUDr. Ladislava Riedla

Náklady spojené s prenájom kancelárie Spotrebiteľskej Poradne v Nitre (MediaHaus) sú čiastočne hradené z poskytnutej dotácie v súlade so schváleným rozpočtom.

V priebehu realizácie projektu došlo k zmene kontaktného miesta Spotrebiteľskej Poradne v Bratislave z pôvodne bezplatných priestorov bolo preto nevyhnutné zabezpečiť komerčný nájom čo navýšilo náklady Spotrebiteľského Centra.

Pre potreby realizácie projektu Spotrebiteľská Poradňa bol zriadený osobitý bankový účet IBAN SK03 0200 0000 0040 8132 4557 (ďalej v texte len ako "účet projektu" v príslušnom tvare) prostredníctvom, ktorého sa realizujú platby spojené s realizáciou projektu hradené z prostriedkov poskytnutej štátnej dotácie. Účet projektu poskytuje banka za mesačný poplatok v sume 11,00 EUR pričom prvé tri mesiace vedenia účtu je poplatok odpustený.

Na poskytovanie služby - realizáciu projektu Spotrebiteľská Poradňa schválilo v roku 2019 Ministerstvo hospodárstva SR dotáciu v celkovej výške 15 000,00 EUR. Spoluúčasť projektu v sume 750,00 EUR bola v prospech bankového účtu projektu pripísaná 29.03.2019.

Splátky dotácie boli poskytnuté dňa 29.04.2019 v sume 5 000,00 EUR, dňa 17.07.2019 v sume 5 000,00 EUR a dňa 10.12.2019 v sume 5 000,00 EUR.

Z doposiaľ poukázanej dotácie vo výške 15 000,00 EUR bolo vyčerpaných 5 606,58 z prostriedkov štátneho rozpočtu. Nevyčerpaná suma dotácie predstavuje sumu 701,45 EUR, ktorá bola vrátená dňa 10.01.2020 na bankový účet IBAN SK83 8180 0000 0070 0006 1593 vedený v Štátnej pokladnici.

Z finančných prostriedkov poskytnutej dotácie boli uhradené dňa:
09.04.2019 - 175,00 EUR - nájom kancelárie v Nitre
30.04.2019 - 2 286,78 EUR - kvartálne odmeny za vykonanú prácu Q1
20.05.2019 - 175,00 EUR - nájom kancelárie v Nitre
10.06.2019 - 200,00 EUR - nájom kancelárie v Nitre
28.06.2019 - 2 697,20 EUR - odmeny za vykonanú prácu za obdobie Q2
28.06.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu
31.07.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu
30.08.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu
30.09.2019 - 2842,96 EUR - odmeny za vykonanú prácu za obdobie Q3
30.09.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu
31.10.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu
04.11.2019 - 335,40 EUR - odmeny za vykonanú prácu KE za obdobie 10/2019
14.11.2019 - 233,11 EUR - odmeny za vykonanú prácu BA za obdobie 10/2019
29.11.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu
04.12.2019 - 412,00 EUR - odmeny za vykonanú prácu BA za obdobie 11/2019
05.12.2019 - 687,00 EUR - odmeny za vykonanú prácu HE za obdobie 10,11/19
06.12.2019 - 350,00 EUR - telekomunikačné služby (Peoplefone Slovakia s.r.o.)
31.12.2019 - 5427,00 EUR - odmeny za vykonanú prácu za obdobie Q4
31.12.2019 - 11,00 EUR - poplatok za vedenie bankového účtu

Na bankovom účte poskytnutej dotácie boli realizované prevody finančných prostriedkov medzi jednotlivými bankovými účtami Spotrebiteľského Centra, ktoré nemali žiaden vplyv na poskytnutú dotáciu s celkovým rozdielom 0,00 EUR.

Spotrebiteľská **Poradňa**SC

bezplatné právne, neziskové finančné a energetické poradenstvo spotrebiteľom

0696 850 850

https://spotrebitelskaporadna.sk