

PROJEKT: Spotrebiteľské poradenské centrum pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2023

VECNE VYHODNOTENIE REALIZÁCIE PROJEKTU (január až december 2023)

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiacoch január až december 2023 riešila spolu 192 podnetov, odpracovala spolu 748 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a reporty kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiacoch január až december 2023 riešila 21 podnetov prostredníctvom ARS a odpracovala spolu 323 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a mesačné reporty.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiacoch január až december 2023 riešila 81 podnetov, spolu odpracovala 459 hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a reporty kontaktnej osoby.

Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiacoch január až december 2023 riešila podnetov, spolu odpracovala hodín, vid' príloha Evidencia podnetov a reporty kontaktnej osoby.

VYSVETĽUJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MHSR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM

- ✓ čerpanie položiek hradených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 1.1.2023 do 31.12.2023

NÁJOM - Z tejto položky čerpáme náklady na nájomné a služby spojené s prenájmom priestorov. Nájomné priestory kontaktného centra v Poprade sú hradené na základe mesačných faktúr v plnej výške. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu 2518,98 eur.

TELEKOMUNIKAČNÉ SLUŽBY - Z tejto položky hradíme náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvných poskytovateľov telekomunikačných a internetových služieb. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu 377,37 eur.

EKONOMICKÉ A ADMINISTRATÍVNE SLUŽBY - Z tejto položky hradíme účtovníčku na základe zmluvy o vedení účtovníctva. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali 1350 eur.

ODMENY - Z tejto položky sme vyplatili odmenu osobám I. kontaktu na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priložených reportov v sledovanom období spolu 18 790 eur.

PAUŠÁLNE NÁKLADY

MATERIÁLOVÉ NÁKLADY - Z tejto položky sme v sledovanom období čerpali náklady za kancelárske potreby a techniku. Tu takisto vykazujeme poštovné náklady spojené s agendou jednotlivých podnetov na základe doložených podacích lístkov a náklady za marketing a propagáciu. V sledovanom období sme vyčerpali 130,88 eur.

Spolu sme teda z celkovej poskytnutej dotácie 23 200 eur vyčerpali spolu 23 167, 23 eur. Nevyčerpaných teda ostalo 32,77 eur.

MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2023 V CELKOVOM HODNOTENÍ K 31.12.2023

V sledovanom období január-december 2023 sme svoje ciele plnili nasledovne:

CIEĽ 1: prevádzkovať štyri kontaktné miesta v Poprade (osobne/online), Košiciach (online), Trnave (osobne/online) a Bratislave (osobne/online) - od 1.1.2023 do 31.12.2023 pracovali všetky štyri kontaktné miesta

CIEĽ 2: prijať spolu min 430 podnetov (január-december 2023) v kontaktných centrách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave - v sledovanom období sme prijali spolu 381 podnetov, z toho 21 prípadov bolo riešených prostredníctvom ARS

CIEĽ 3: vybaviť spolu min 250 podnetov (január-december 2023) v kontaktných centrách pobočkách v Poprade, Trnave a Bratislave, „vybavených“ znamená, že ich riešenie bolo ukončené napr. uzatvorením mimosúdnej dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim alebo poradenstvom - v sledovanom období bolo takto ukončených 138 podnetov, 6 podnetov bolo odporučených na súdne riešenie, riešenie pred iným orgánom alebo inú formu riešenia, 5 podnetov bolo ukončených z dôvodu na strane spotrebiteľa. V prípade podnetov riešených prostredníctvom ARS systému bolo 5 podnetov ukončených dohodou, 2 podnety odložením návrhu, 1 podnet odmietnutím návrhu a 5 podnetov odôvodneným stanoviskom.

CIEĽ 4: min 200 mailových a 200 telefonických otázok - v kontaktných centrách bolo vybavených cca 500 mailových a cca 600 telefonických otázok.

CIEĽ 5: získať v prospech spotrebiteľov hodnotu spolu min 80 000 eur (január-december 2023) - v sledovanom období sa nám podarilo v prospech spotrebiteľov získať späť prostriedky v hodnote 67 798,76 eur

CIEĽ 6: vydať desať tlačových správ - v sledovanom období sme v rámci projektu vydali nasledujúce tlačové správy:

1. [Udržateľnejšie a výkonnejšie batérie](#)
2. [V roku 2022 sme spotrebiteľom zachránili prostriedky v hodnote 111 758 eur](#)
3. [„Žltá karta“ pre WhatsApp a sklamanie pre spotrebiteľov](#)
4. [Spotrebiteľské združenia žiadajú zákaz klimaticky neutrálnych tvrdení o potravinách](#)
5. [Svetový deň spotrebiteľských práv: Posilnenie spotrebiteľa pri prechode na čistú energiu](#)
6. [Holanská nadácia Data Privacy Stichting vyhrala prelomový prípad ochrany osobných údajov proti Facebooku](#)
7. [Nintendo musí doživotne opravovať chybné konzoly](#)
8. [Silnejšia ochrana práv spotrebiteľov na internete](#)
9. [Európsky parlament odhlasoval pomoc spotrebiteľom pri výbere ekologickejších produktov](#)
10. [Pripomienky k vládnemu návrhu zákona na ochranu spotrebiteľa](#)
11. [Prezidentka sa stotožnila s pripomienkami združení na ochranu spotrebiteľov a vrátila zákon o žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov do parlamentu](#)
12. [Spoločnosť ochrany spotrebiteľov proti zavádzajúcej propagácii kryptoaktív](#)
13. [Spotrebiteľské organizácie podali celoeurópsku sťažnosť voči 17 leteckým spoločnostiam za greenwashing](#)
14. [„Klimaticky neutrálne“ produkty: Ekologická voľba spotrebiteľov či šikovný marketing?](#)
15. [Zákon o digitálnych službách prináša nové nástroje ochrany spotrebiteľa](#)
16. [Zverejnenie zoznamu „gatekeeperov“ poskytne spotrebiteľom na digitálnych trhoch väčší výber](#)

17. [Spotrebiteľia získajú dodatočnú ochranu pri čerpaní úverov](#)
18. [Nové pravidlá EÚ zakážu „uhlíkovo neutrálne“ tvrdenia a zavedú informovanie spotrebiteľov o opraviteľnosti výrobkov](#)
19. [Spotrebiteľské organizácie podali celoeurópsku sťažnosť voči hlavným výrobcom fliaš na vodu pre greenwashing](#)
20. [Spotrebiteľské organizácie podávajú sťažnosť proti nespravodlivému modelu platenia spoločnosti Meta](#)
21. [Kryptobublina praskla – prečo je čas zasiahnuť aj proti sociálnym médiám?](#)
22. [Trvalo udržateľné produkty sa v EÚ stanú normou, pre spotrebiteľov je to dôležitý krok](#)
23. [Nové požiadavky EÚ na označovanie chemikálií v prospech spotrebiteľov](#)
24. [Pravidlám EÚ o umelej inteligencii chýba dostatočný dôraz na ochranu spotrebiteľov](#)
25. [EÚ chce lepšie chrániť spotrebiteľov v prípade, že im chybné výrobky spôsobia škodu](#)

V súčasnosti na mesačnej báze registrovaným odberateľom distribuujeme emailový newsletter **Spotrebiteľský newsfilter** (viac ako 2600 odberateľov).

V Poprade, dňa 9.1.2024

Petra Vargová Čakovská,
podpredsedníčka a projektová koordinátorka združenia