

## Žiadosť o poskytnutie dotácie.....

### ŽIADOSŤ O POSKYTNUTIE DOTÁCIE PODĽA § 2 písm. d) ZÁKONA O POSKYTOVANÍ DOTÁCIÍ V PÔSOBNOSTI MINISTERSTVA HOSPODÁRSTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

**Poskytovateľ dotácie:** Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky  
**Evidenčné číslo:** (doplní ministerstvo)

**Názov projektu:** Spotrebiteľské poradenské centrum ARS pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2022

## A.....údaje identifikujúce žiadateľa

**Názov žiadateľa:** Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)

**Sídlo žiadateľa:** Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad

**Poštová adresa:** Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Námestie sv. Egídia 95, 058 01 Poprad

**Právna forma:** občianske združenie

**IČO:** 42088453

**Štatutárny orgán/ štatutárni zástupcovia (meno a priezvisko, titul, funkcia):**

Ing. Michal Fáber, predseda

**Telefonický kontakt:** 052/2861300, 0918 621 940, 0949 314 111, 0944 533 011

**E-mailová adresa:** [michal.faber@sopotrebitelev.sk](mailto:michal.faber@sopotrebitelev.sk),  
[petra.cakovska@sopotrebitelev.sk](mailto:petra.cakovska@sopotrebitelev.sk), [info@sopotrebitelev.sk](mailto:info@sopotrebitelev.sk)

**Webové sídlo:** [www.sopotrebitelev.sk](http://www.sopotrebitelev.sk)



**SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV**

**Číslo a dátum registrácie na Ministerstve vnútra Slovenskej republiky:** reg. MV SR 26.6.2009 č. VVS/1-900/90-34002

**Sídlo:** Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad

## B.....bankové spojenie

**Číslo účtu, na ktorý sa má dotácia poskytnúť:** SK86 7500 0000 0040 1525 2970

**Názov banky alebo pobočky zahraničnej banky:** Československá obchodná banka, a.s., Michalská 18, 815 63 Bratislava

## **C.....Informácia o aktivitách žiadateľa**

### **CHARAKTERISTIKA ŽIADATEĽA**

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), ako spotrebiteľské združenie s celoslovenskou pôsobnosťou, poskytuje bezplatné poradenstvo a prioritne mimosúdne rieši spotrebiteľské podnety v štyroch regionálnych pobočkách v Košiciach, Poprade, Trnave a Bratislave.

Služby spotrebiteľského združenia využívajú slovenskí i zahraniční spotrebiteľia, aj predajcovia a poskytovatelia služieb. Na pravidelnej báze spolupracuje s kontrolnými inštitúciami (SOI), regulačnými orgánmi (ÚRSO, NBS), úradmi štátnej správy (MH SR, MSSR, MŽPaRR SR, SAŽP), mestskými a obecnými úradmi (ÚMS) a vyššími územnými celkami. Spotrebiteľské podnety často konzultuje aj s okresnými úradmi, živnostenskými úradmi, regionálnymi inšpektorátmi SOI, sudcami či advokátmi.

Každý rok sa nám darí v prospech spotrebiteľov získať značný objem finančných prostriedkov. V roku 2018 to bolo 87 956 eur, v roku 2019 spolu 86 075,6 eur, v roku 2020 spolu 77 280 eur a v roku 2021 rekordných 111 000 eur.

Spotrebiteľské poradenské centrum v Poprade funguje kontinuálne už dvanásť rokov, kontaktné miesta v Košiciach a Trnave budú v roku 2022, v prípade schválenia projektu, spotrebiteľom k dispozícii piaty rok a v Bratislave prevádzkujeme spotrebiteľskú poradňu už deviaty rok.

Okrem štyroch poradenských centier informácie a poradenstvo spotrebiteľom poskytujeme aj prostredníctvom profilov na Facebooku (@SOSPoprad), Twitteri (@sos\_poprad) a YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov). Spotrebiteľom je k dispozícii aj webová stránka [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk). Raz mesačne je cca 900 odberateľom distribuovaný aj emailový newsletter Spotrebiteľský newsfilter. Spotrebiteľia si na našom YouTube kanáli môžu pozrieť aj zaujímavé videá, ktoré sme pre nich pravidelne pripravujeme.

Zameriavame na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom, mimosúdne riešenie ich sporov, alternatívne riešenie sporov (ARS) a vybrané prípady riešime aj formu mediácie. Od svojho vzniku v roku 2009 pomáhame zvyšovať informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov aj prostredníctvom rôznych workshopov, školení a bohatej publikačnej činnosti. Od roku 2019 organizujeme workshopy pre malých a stredných podnikateľov s názvom *Pripravení na spotrebiteľské právo (Consumer Law Ready)*. Na aktuálne platnú spotrebiteľskú legislatívu sú zamerané aj naše kurzy pre lokálnych trénerov spotrebiteľského práva, ktoré sú určené napríklad mediátorom, pracovníkom rôznych vzdelávacích inštitúcií či autoritám. V roku 2021 sa našich vzdelávacích aktivít, ktoré sa konali offline i online zúčastnili nielen zástupcovia Ministerstva hospodárstva SR, Ministerstva spravodlivosti SR, Ministerstva životného prostredia a regionálneho rozvoja, či Európskeho spotrebiteľského centra, ale aj pracovníci Slovenskej obchodnej inšpekcie, Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Národnej banky Slovenska či Slovenskej agentúry pre životné prostredie, ale aj kolegovia z viacerých spotrebiteľských a environmentálnych organizácií zo Slovenska i iných krajín EÚ. Vzdelávacie stretnutia organizujeme aj pre komunity zdravotne hendikepovaných spotrebiteľov (Únia slabozrakých a nevidiacich, Asociácia nepočujúcich

Slovenska, Klub, Slovenský zväz telesne postihnutých, Liga proti rakovine Žirana, Klub občanov postihnutých ochorením skleróza multiplex, Slovenský zväz zdravotne postihnutých či Jednota dôchodcov na Slovensku. Seminára pre nepočujúcich tlmočíme do znakovkej reči.

Pre spotrebiteľov pravidelne vydávame vzdelávacie publikácie. Naposledy to boli napríklad *Kolektívne žaloby už aj na Slovensku, Ako sociálne médiá ohrozujú naše zdravie a súkromie?, Sociálne médiá - užitoční pomocníci, GDPR - strašiak z Bruselu? Je to presne naopak, Naučte svoje deti hospodáriť s peniazmi, Ako bezpečne nakupovať na internete? Na čo si dať pozor v zmluvách s telekomunikačnými operátormi?* či teraz aktuálne *Ako doma ušetriť energiu a peniaze?*. Publikácie v spolupráci so Slovenskou knižnicou pre nevidiacich v Levoči prekladáme do Braillovho písma a distribuujeme predplatiteľom časopisu *Nový život*.

V roku 2021 sme sa tiež aktívne venovali problematike energetickej chudoby, výsledky nášho špecializovaného prieskumu zverejníme v máji 2022. V rámci tohto prieskumu sme poskytli špecializované energetické poradenstvo 360 zraniteľným domácnostiam a pre rôzne nízkopríjmové komunity v Košickom, Prešovskom a Bratislavskom kraji zorganizovali 20 stretnutí, kde sme im ukazovali ako doma ušetriť elektrinu, vodu a teplo bez investícií, len zmenou našich zvykov pri používaní spotrebičov v domácnosti.

Jednou z našich priorít je aj aktívna účasť pri zmenách a príprave legislatívy týkajúcej sa rôznych oblastí (spotrebiteľské práva pri predajoch v kamenných obchodoch aj na diaľku, energetika, finančné služby, cestovné služby, telekomunikačné služby či potraviny), prijímaných na európskej i národnej úrovni. Advokačné aktivity v súčasnosti cieľme aj na tri prierezové, medzisektorové priority, ktorými sú kolektívne žaloby, udržateľná spotreba a digitalizácia.

Ako prvé spotrebiteľské združenie sme sa registrovali a boli zaradení do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) a ako jediné združenie riešime všetky druhy spotrebiteľských podnetov, vrátane finančných služieb, bez poplatkov.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov je členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC a tiež členom spotrebiteľského výboru Európskej komisie (EK) CPAG.

Ako aktívny člen BEUC prezentujeme činnosť združenia i poznatky zo slovenskej praxe na rôznych fórach doma i v zahraničí, aj v rámci medzinárodnej členskej základne tejto organizácie, v Európskej komisii, Európskom parlamente a iných medzinárodných organizáciách. Spolu so združeniami z iných členských krajín EÚ pripravujeme a realizujeme spoločné projekty (v súčasnosti projekty Horizon 2020 *Solutions to tackle energy poverty (STEP) a Clear-X*). Zapájame sa do medzinárodných kampaní, zameraných na ochranu spotrebiteľských práv.

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v slovenských médiách. V roku 2021 sa na nás obracali ešte častejšie, aj v súvislosti s častým porušovaním práv spotrebiteľov pri realizácii protipandemických opatrení vo všetkých oblastiach aj spotrebiteľského sveta. Množstvo článkov a otázok sa tiež týkalo online poskytovania tovarov a služieb, pretože práve do online prostredia sa presunulo gro aktivít spotrebiteľov všetkých vekových kategórií. V roku 2021 sme na našom webe [www.sosspotrebitelev.sk](http://www.sosspotrebitelev.sk) zverejnili spolu 70 autorských správ

a materiálov, ktoré si spolu prečítalo cca 70 000 spotrebiteľov. Okrem toho sme pripravili aj množstvo ďalších samostatných vyjadrení a analýz pre médiá.

## **D.....projekt**

Téma č. 1: Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

## **.....názov projektu**

Názov projektu: **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2022**

## **.....charakteristika a ciele projektu**

Projekt s názvom *Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2022* obsahovo, ideovo, personálne, odborne a logicky nadväzuje na rovnaké projekty realizované v prechádzajúcich rokoch 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2021 a 2022.

Nosnou aktivitou projektu je **poskytovanie kvalitného, odborného poradenstva a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov spotrebiteľom v štyroch spotrebiteľských kontaktných miestach** v Poprade pre Prešovský kraj, v Košiciach pre Košický kraj, v Trnave pre Trnavský kraj a v Bratislave pre kraj Bratislavský. V týchto kontaktných miestach bude v prípade schválenia projektu pracovať päť kontaktných osôb s dlhoročnými skúsenosťami z tejto oblasti. Tri centrá v Poprade, Trnave a Bratislave budú mať kamennú prevádzku na nezmenených adresách, kontaktné miesto v Košiciach bude pracovať v online režime a špecializovať sa na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) a online riešenie sporov prostredníctvom platformy ORS. Kvalitné poradenstvo a pomoc s vymožením práv spotrebiteľov sú tak prístupné spotrebiteľom v štyroch samosprávnych krajoch Slovenska.

**Tri poradne/kontaktné miesta budú spotrebiteľom dostupné** v určených hodinách, a po vzájomnej dohode medzi kontaktnou osobou a spotrebiteľom aj mimo nich. Kontaktné miesto v Košiciach bude spotrebiteľské podnety prijímať elektronicky alebo telefonicky a riešiť ich prioritne formou ARS a ORS.

Kontaktná osoba - poradca odpovedá na otázky spotrebiteľov a v prípade mimosúdneho riešenia, po udelení plnej moci spotrebiteľom, ho v procese mimosúdneho konania aktívne zastupuje. V prípade prijatia návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu kontaktná osoba, vo veci osoba poverená na ARS, postupuje procesne podľa ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kontaktné osoby v Poprade, Trnave a Košiciach, s viacročnými skúsenosťami, poskytujú poradenstvo osobne, mailom i telefonicky. Kontaktné osoby v Košiciach, najmä z dôvodu pandemickej situácie a zraniteľnosti oboch kontaktných osôb, bude fungovať v online režime a riešiť podnety systémom ARS a ODR prioritne.

**Informovanosť spotrebiteľov** zvyšujeme efektívnou propagáciou mimosúdneho riešenia sporov prostredníctvom pravidelne vydávaných tlačových správ, publikácií, webovej stránky [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk), profilov na Facebooku, Twitteri, YouTube a mesačného online Spotrebiteľského newsfiltra. Informovanosť spotrebiteľov zvyšujeme aj vydávaním a distribúciou špecializovaných publikácií a organizáciou rôznych vzdelávacích podujatí pre spotrebiteľov.

**Reálnu vymožitelnosť práv spotrebiteľov** na Slovensku chceme naďalej posilňovať uzatváraním dohôd s predajcami vo forme vrátenia kúpnej ceny tovaru, výmeny tovaru, zľavy z ceny, rôznych finančných úľav a iných kvalitatívnych či kvantitatívnych úľav pre spotrebiteľov. V minulom roku sa nám v prospech spotrebiteľov podarilo vymôcť viac ako 110 000 eur a veríme, že vymožitelnosť práv na Slovensku posilní aj naša priorita zamerať sa na vymáhanie práv a odškodnenia pre skupiny poškodených spotrebiteľov, teda kolektívne prípady v zmysle EÚ smernice o žalobách v zastúpení a jej práve prebiehajúcej implementácie do slovenskej legislatívy.

**Úroveň ochrany spotrebiteľov v SR a právne povedomie spotrebiteľov** zvyšujeme kvalifikovaným poradenstvom, ktoré slúži ako bezplatná, no účinná reklama, bohatou publikačnou činnosťou, mediálnymi výstupmi a aktívnou komunikáciou s relevantnými orgánmi štátu, v mene skvalitňovania ich odborných služieb a prijímania legislatívy v oblasti ochrany spotrebiteľa.

## .....**CIELE A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE PROJEKTU**

### **MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2022**

**Pre rok 2022 sme si na stanovené obdobie január-december 2022, aj s ohľadom na aktuálny vývoj pandemickej situácie, určili nasledujúce ciele:**

**CIEĽ 1: prevádzkovať štyri kontaktné miesta v Poprade (osobne/online), Košiciach (online), Trnave (osobne/online) a Bratislave (osobne/online)** (v roku 2021 sme prevádzkovali štyri kontaktné miesta)

**CIEĽ 2: prijať spolu min 400 podnetov** (január-december 2022) v kontaktných centrách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave, v roku 2022 sme riešili spolu 433 podnetov

**CIEĽ 3: vybaviť spolu min 250 podnetov** (január-december 2022) v kontaktných centrách pobočkách v Poprade, Trnave a Bratislave, v roku 2021 sme riešili spolu 433 podnetov, z toho ukončených bolo 212 podnetov, „vybavených“ znamená, že ich riešenie bolo ukončené napr. uzatvorením mimosúdnej dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim

**CIEĽ 4: min 200 mailových a 200 telefonických otázok** (január-december 2022) v roku 2021 bolo spolu v kontaktných centrách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave prijatých a vybavených 540 mailových a cca 630 telefonických otázok, „vybavených“ znamená, že boli ukončené zaslaním alebo poskytnutím odpovede

**CIEĽ 5: získať v prospech spotrebiteľov hodnotu spolu min 50 000 eur (január-december2022)**

**CIEĽ 6: vydať deväť tlačových správ a dosiahnuť zverejnenie publikovaných materiálov v počte min 50, v roku 2021 sme na webe zverejnili 70 autorských materiálov a počet zverejnení presiahol počet 50**

### **.....miesto realizácie projektu**

Prešovský kraj - spotrebiteľské poradenské centrum lokalizované v Poprade, Námestie sv. Egídia 95, 4. poschodie, č. dverí 530, 05801 Poprad

Košický kraj - online kontaktné miesto zamerané na ARS, dostupné elektronicky a telefonicky

Trnavský kraj - spotrebiteľské poradenské centrum/kontaktné miesto lokalizované v budove Mestského úradu Trnava, FCM mediačná kancelária, Trhová 2, 917 01 Trnava, číslo dverí 210, II. poschodie, bezbariérový prístup

Bratislavský kraj - spotrebiteľské poradenské centrum/kontaktné miesto lokalizované v Bratislave, Mediačná kancelária S. Ďurčovej, Grösslingova 4, 811 09 Bratislava, č. kancelárie 618, 24-hodinová recepcia, výťah, 6. poschodie

### **.....čas realizácie projektu od - do**

od 1.1.2022 do 31.12.2022

### **.....ČESTNÉ VYHLÁSENIE ŽIADATEĽA**

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že štatutárny orgán žiadateľa, členovia štatutárneho orgánu žiadateľa alebo iné osoby oprávnené konať v mene žiadateľa nekonali v mene právnických osôb, ktoré zanikli a nevysporiadali finančné vzťahy so štátnym rozpočtom a nie sú vylúčenými zástupcami podľa osobitného predpisu.

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že na predložený projekt alebo jeho časť žiadateľ nežiadal finančný príspevok zo štátneho rozpočtu, prostriedkov Európskej únie, z rozpočtu iného orgánu verejnej správy alebo inej osoby hospodáriacej s prostriedkami štátneho rozpočtu.

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že všetky údaje uvedené v tejto žiadosti a jej prílohách sú pravdivé.

Štatutárny orgán žiadateľa vyhlasuje, že žiadosť a projekt schválil a odsúhlasil ich predloženie.

V Poprade, dňa 20.1.2022

v.z. Mgr. Petra Vargová Čakovská,  
podpredsedníčka združenia