

## 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 2023

## .....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@sospotrebiteľov.sk](mailto:michal.faber@sospotrebiteľov.sk), [petra.cakovska@sospotrebiteľov.sk](mailto:petra.cakovska@sospotrebiteľov.sk), [info@sospotrebiteľov.sk](mailto:info@sospotrebiteľov.sk)

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

## .....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), orgánmi verejnej správy (MHRSR, MSSR, MŽPaRR SR, SAŽP, Štátnou veterinárnou a potravinovou správou či Úradom verejného zdravotníctva), mestskými a obecnými úradmi (ÚMS) a vyššími územnými celkami. Spotrebiteľské podnety často konzultuje aj s okresnými úradmi, ich živnostenskými odbormi, s miestne príslušnými inšpektorátmi SOI, sudcami, súdnymi exekútormi, advokátmi či finančnými inštitúciami ako banky a poisťovne.

Vyvrcholením efektívnej a konštruktívnej odbornej spolupráce s Európskym spotrebiteľským centrom bolo niekoľkodňové sympóziu s partnerskými subjektmi ochrany spotrebiteľov zo Srbska, ktoré sa konalo v Poprade i v Bratislave v septembri minulého roka. Zúčastnilo sa ho niekoľko desiatok odborných zamestnancov príslušných ministerstiev Srbskej republiky, pôsobiach v oblasti ochrany spotrebiteľa, aj zamestnanci inšpekčných orgánov a spotrebiteľských organizácií. Partnerom sme poskytli informácie o pôsobení nášho združenia.

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 rokoch 2021 a 2022 vždy viac ako 111 000 eur.

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

Okrem štyroch poradenských centier informácie a poradenstvo spotrebiteľom poskytujeme aj prostredníctvom profilov na Facebooku (@SOSPoperad), Twitteri (@sos\_poprad) a YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov). Spotrebiteľom je k dispozícii aj webová stránka [www.sospotrebitelev.sk](http://www.sospotrebitelev.sk). Raz mesačne je cca 1834 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 sa na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom, mimosúdne riešenie ich sporov, alternatívne riešenie sporov (ARS) a vybrané prípady riešime aj formou mediácie či súdnu cestou. Od svojho vzniku v roku 2009 zvyšujeme 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 v rámci projektu *ConsumerPRO*, ktoré sú určené napríklad pracovníkom v oblasti ochrany spotrebiteľa v štátnej správe, samospráve či neziskovom sektore, vzdelávacím inštitúciám či autoritám na úrovni ministerstiev či regulátorov. Našich vzdelávacích aktivít, ktoré sa konali offline i online, sa zúčastňujú zástupcovia Ministerstva hospodárstva SR, Ministerstva spravodlivosti SR, Ministerstva životného prostredia a regionálneho rozvoja SR, či Európskeho spotrebiteľského centra, ale aj pracovníci Slovenskej obchodnej inšpekcie, Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Národnej banky Slovenska, Slovenskej agentúry pre životné prostredie, či kolegovia z viacerých spotrebiteľských a environmentálnych organizácií zo Slovenska i iných krajín EÚ.

Vzdelávacie stretnutia organizujeme aj pre komunity zdravotne hendikepovaných spotrebiteľov, najmä v spolupráci s Úniou slabozrakých a nevidiacich, Asociáciou nepočujúcich Slovenska, Klubom Slovenský zväz telesne postihnutých, Ligou proti rakovine Žirana, Klubom občanov postihnutých ochorením skleróza multiplex, Slovenským zväzom telesne postihnutých či Jednotou 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 aktuálne *Ako doma ušetriť energiu a peniaze?*. Publikácie v spolupráci so Slovenskou knižnicou pre nevidiacich Mateja Hrebandu v Levoči prekladáme do Braillovoho písma a distribuujeme predplatiteľom ich časopisu *Nový život*.

V rámci projektu *STEP – Riešenia energetickej chudoby* sme sa tiež aktívne venovali problematike energetickej chudoby, v rámci ktorého 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.

V súčasnosti realizujeme ďalší projekt Horizont 2020 CLEAR-X, ktorého hlavným cieľom je sprístupniť technológie obnoviteľných zdrojov energie spotrebiteľom/domácnostiam prostredníctvom skupinových nákupov a vytvárať vhodné podmienky na samovýrobu energie a vznik energetických komunít.

Aktívne participujeme na príprave legislatívy, ktorá sa týka 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 medzisektorové priority, ktorými sú kolektívne žaloby, udržateľná spotreba a digitalizácia.

Sme registrovaní v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) a riešime všetky druhy spotrebiteľských podnetov, vrátane finančných služieb.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov je členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC a tiež členom spotrebiteľského výboru Európskej komisie 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 aj projekty zamerané na mystery shopping alebo projekt *Zelená Slničnica*). Zapájame sa aj do medzinárodných kampaní, zameraných na ochranu spotrebiteľských práv.

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v slovenských médiách. Novinári sa na nás najčastejšie obracali v súvislosti s cenami a zmluvnými podmienkami na energetickom trhu, rastúcimi cenami a s tým spojenými zmenami zmluvných vzťahov všeobecne, v súvislosti so zodpovednosťou rôznych subjektov za vady a nevybavenými reklamáciami. 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.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.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.

## .....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 2023**

## .....charakteristika a ciele projektu

Projekt s názvom *Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2023* 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 RSO. 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 ODR.

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 bude fungovať v online režime a riešiť podnety systémom ARS a ODR.

**Informovanosť spotrebiteľov zvyšujeme efektívnou propagáciou mimosúdneho riešenia sporov prostredníctvom pravidelne vydávaných tlačových správ, publikácií, webovej stránky [www.sospotrebitelev.sk](http://www.sospotrebitelev.sk), profilov na Facebooku, Twitteri, YouTube a mesačného online Spotrebiteľského newsfiltra. Vydávame a spotrebiteľom distribuujeme špecializované publikácie a organizujeme rôzne vzdelávacie podujatia.**

**Reálnu vymožitelnosť práv spotrebiteľov** na Slovensku reálne posilňujeme uzatváraním dohôd s predajcami vo forme vrátenia kúpnej ceny tovaru, výmeny tovaru, zľavy z ceny, rôznych finančných úľav a iných kvalitatívnych či kvantitatívnych benefitov pre spotrebiteľov. V minulom roku sa nám v

prospech spotrebiteľov podarilo vymôcť viac ako 111757,60 eur a veríme, že vymožitelnosť práv na Slovensku posilní aj naša priorita zamerať sa na vymáhanie práv a odškodnenie 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.**

## **MERATEĽNÉ CIELE PRE ROK 2023**

**Pre rok 2023 sme si na stanovené obdobie január-december 2023 určili nasledujúce ciele:**

**CIEĽ 1: prevádzkovať štyri kontaktné miesta v Poprade (osobne/online), Košiciach (online), Trnave (osobne/online) a Bratislave (osobne/online)** (v roku 2022 sme takto prevádzkovali štyri kontaktné miesta)

**CIEĽ 2: prijať spolu min 430 podnetov** (január-december 2023) v kontaktných centrách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave, v roku 2022 sme riešili spolu 429 podnetov

**CIEĽ 3: vybaviť spolu min 250 podnetov** (január-december 2023) v kontaktných centrách pobočiek v Poprade, Trnave a Bratislave, v roku 2022 sme riešili spolu 429 podnetov, z toho ukončených bolo 218 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 2023) v roku 2022 bolo spolu v kontaktných centrách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave prijatých a vybavených 600 mailových a cca 700 telefonických otázok, „vybavených“ znamená, že boli ukončené zaslaním alebo poskytnutím odpovede

**CIEĽ 5: získať v prospech spotrebiteľov hodnotu spolu min 80 000 eur** (január-december 2023)

**CIEĽ 6: vydať desať tlačových správ**

### **.....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 1.1.2023 do 31.12.2023**

.....**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 20.1.2023

Ing. Michal Fáber,