

2.4 Preukázateľné skúsenosti resp. prax v tvorbe verejných politík v spolupráci s verejnou správou

Výstupy projektu /2018-2021/:

Tento materiál bol spracovaný v rámci projektu **"Ombudspot pomáha zlepšovať systém ochrany spotrebiteľov v rámci SR"**, ITMS: 314011L723 vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu, OP Efektívna verejná správa.



Európska únia
Európsky sociálny fond

Projekt: Ombudspot pomáha zlepšovať systém ochrany spotrebiteľov v rámci SR ITMS: 314011L723

- Vyhodnotenie dotazníkov
 - dotazník pre spotrebiteľov
 - dotazník pre predajcov
 - dotazník pre inštitúcie
 - dotazník pre spotrebiteľské centrá
- Hodnotenie ochrany práv spotrebiteľov
 - všeobecné zhodnotenie systému ochrany spotrebiteľa v rámci SR
 - spotrebiteľ na finančnom trhu,
 - spotrebiteľ a trh s energiami
 - podomový predaj a predaj na diaľku
 - telekomunikačný trh
 - cestovný ruch
- Návrhy opatrení na zlepšenie systému ochrany práv spotrebiteľov
 1. Odstránenie diskriminácie pri financovaní riešenia sporov podľa zákona ARS
 2. Posudzovanie inej „novovzniknutej“ ako spotrebiteľom reklamovanej vady
 3. Podrobný a konkrétny záznam reklamovaných vád, upresnenie obsahu preberacieho protokolu
 4. Zamedzenie nahrádzania reklamačného konania/listu servisným zásahom/protokolom
 5. Trestnoprávna zodpovednosť predajcu z dôvodov úmyselného poškodenia spotrebiteľa, Zákon č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb, § 269, §269a Trestného zákona
 6. Kategorizácia spotrebiteľských združení a ich financovanie
 7. Posilnenie postavenia a vymedzenie rozhodovacej právomoci spotrebiteľských subjektov zameraných a špecializovaných na mimosúdne riešenie
 8. Kategorizácia poradcov pre spotrebiteľov a ich vzdelávanie
 9. Využitie štrukturálnych fondov EÚ v systéme ochrany práv spotrebiteľov

10. Štátna dotácia na podporu činnosti spotrebiteľských združení, opatrenie vyplývajúce z pripomienkovania pracovnej verzie Výzvy na predkladanie žiadostí o poskytnutie dotácie na rok 2021 na podporu ochrany spotrebiteľa
11. Databáza spotrebiteľských podnetov
12. Vyvrátenie názoru, že reklamácia má trvať 30 dní
13. Pravidlá rozpočítavania nákladov za služby spojené s užívaním bytu a nebytového priestoru a zákonný rámec obligatórnych obsahových náležitostí ročného vyúčtovania
14. Slobodný výber dodávateľa a spôsobu výroby dodávky tepla
15. Odstránenie diskriminácie, legislat. prekážok a postihovania pri odpojení bytových domov
16. Odstránenie diskriminácie panelákov v poskytovaní podpory na zavádzanie OZE oproti podporovaným rodinným domom
17. Poplatok za žiadosť o predčasné splatenie úveru
18. Zosúladenie zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (*d'alej len „zákon o zájazdoch“*) s právom Európskej únie - smernicou č. 2015/2302
19. Potreba zjednotenia právnej úpravy týkajúcej sa ochrany práv spotrebiteľa do jedného uceleného zákona a vytvorenie registra práv spotrebiteľa
20. Opatrenia v oblasti internetového predaja a elektronického trhu
21. Nezrozumiteľnosť všeobecných poisťných podmienok pri uzatváraní poisťných zmlúv
22. Koncepcia návrhov zlepšenia zastupovania na súde
23. Zaradiť vyučovanie „Spotrebiteľskej gramotnosti“ v školách

• **Návrhy na legislatívne zmeny**

1. Návrhy na zamedzenie duplicitného konania ARS a kontroly SOI.
2. Odborné posúdenie tovaru – NÁLEŽITOSTI A CENA ODBORNÝCH POSUDKOV, ÚHRADA NÁKLADOV NA ODBORNÉ POSÚDENIE
3. Súčinnosť a predkladanie certifikátov výrobkov a osvedčení o odbornej spôsobilosti dodávateľov
4. Vystavenie záručného listu s uvedením určenej osoby
5. Odstránenie nejednoznačnosti zákonov pri pojme „určená osoba“
6. Zavedenie pojmu „Zraniteľný spotrebiteľ“ a definícia pojmu „Priemerný spotrebiteľ“
7. Jazyk používaný v reklamačnom procese
8. Precizovanie právnej úpravy ustanovujúcej povinnosti distribútora pri výkupe zálohovaných obalov */konkrétne fľaši/*
Zákon č. 79/2015 Z.z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
9. Podmienky pridelenia vyhradeného parkovania pre imobilných občanov
Zákon č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách a VZN o podmienkach pridelenia vyhradeného parkovania pre imobilných občanov, odkázaných na individuálnu prepravu, pre zraniteľných užívateľov parkovacích služieb
10. Nesprávne uvádzanie obligatórnych náležitostí v zmluvách o spotrebiteľských úveroch v zmysle §9 zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch
Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch
11. Sprehľadnenie zákonnej úpravy v zákone č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, návrh I. / *informácie v reklame a vplyv na bezúročnosť, bezpoplatkovosť, predĺženie lehoty na podpis zmluvy, abstrakt zmluvy, regulácia výšky odmeny za sprostredkovanie spotreb. úveru/*

12. Opätovné zavedenie možnosti spotrebiteľských združení vstupovať aktívne do súdnych konaní na ochranu práv spotrebiteľov
Zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok
13. Zodpovednosť za bezpečnosť bytového domu, prevencia a návrh na vytvorenie rezervného fondu
14. Sprehľadnenie zákonnej úpravy v zákone č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, návrh II. */ďalšie sprísnenie povinností poskytovateľa úveru, pri neplnení sankcionované bezúročnosťou a bezpoplatkovosťou/*
15. Nesprávne uvádzanie obligatórnych náležitostí v zmluvách o spotrebiteľských úveroch v zmysle zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch
16. Zavedenie, sprecizovanie a rozšírenie ochrany spotrebiteľa (cestujúceho) v prípade úpadku cestovnej kancelárie
17. Absolútna bezúročnosť spotrebiteľského úveru pri určení bezdôvodného obohatenia
18. Rozšírenie povinnosti predajcu predávať výrobky a poskytovať služby za ceny vrátane v ponuke uvádzaných zliav dohodnutých pred kúpou
19. Reklamačné konanie/odškodnenie uplatnené u FO zaniknutej spoločnosti, zákaz podnikania FO zo zaniknutej spreneverenej spoločnosti v „nových“ spoločnostiach, kolektívne podania a prehodnotenie stropu pre trestný čin a trestné oznámenie

- **Konceptné a analytické materiály:**

- Konceptia fungovania **spotrebiteľských združení v SR**
- **Fungovanie súdov** v oblasti spotrebiteľského práva v praxi
- Východiskový podklad pre opatrenia v **oblasti internetového predaja a elektronického trhu** – odporúčania pre legislatívu a pre spotrebiteľov
- Spotrebiteľský zákonník, dôvody a perspektívy zjednotenia právnych predpisov v spotrebiteľskej oblasti, spoločný Register spotrebiteľských práv
- Cestovný ruch a spotrebiteľ
- Energetický trh a spotrebiteľ

- Príručky pre spotrebiteľov – 12 ks

➤ Oblasť legislatívy a pripomienkovacie procesy

V nižšie uvedenej tabuľke Vám predkladám štatistické zhrnutie legislatívnej činnosti poslankyne NR SR Heleny Mezenskej za obdobie 2012 -2016. Možno konštatovať, že v 6. volebnom období celkovo podala 123 legislatívnych návrhov (*novely zákonov + pozmeňujúce návrhy*) a 12 interpelácií na členov vlády SR.

6. volebné obdobie - p. Mezenská	počet
nové návrhy - podané samostatne	10
nové návrhy - podané v spolupráci	68
celkový počet nových návrhov	78
pozmeňujúce návrhy - podané samostatne	21

pozmeňujúce návrhy - podané v spolupráci	24
celkový počet pozmeňujúcich návrhov	45
spotrebiteľsky zamerané návrhy	17
spotrebiteľsky zamerané pozmeňujúce návrhy	21
podané interpelácie	12

Zo spotrebiteľsky zameraných legislatívnych návrhov spomenieme najmä:

1. **Novela zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji** – snahou bolo najmä doceliť, aby sa predĺžila zákonná lehota na odstúpenie pre spotrebiteľa zo 7 dní na 14 dní, zaviesť povinnosť dodávateľa vrátiť spotrebiteľovi bezodkladne zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť po odstúpení od zmluvy a zakázať podmieňovanie uzavretia zmluvy predchádzajúcim zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. *Aj napriek skutočnosti, že predmetná novela nebola schválená, jej časť bola prevzatá do nového zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho /máme na mysli 14 dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu/.*
2. **Novela zákona o energetike** - účelom navrhovaných zmien bola najmä snaha kompenzovať nerovnosť postavenia zmluvných strán v právnych vzťahoch uzatváraných medzi odberateľom a dodávateľom a poskytnúť tak odberateľom vyššiu ochranu ich práv a aspoň čiastočne vyrovnať ich postavenie ako slabších účastníkov spotrebiteľského zmluvného vzťahu. Predmetom novely bola snaha začleniť pojem zraniteľného spotrebiteľa do zákona o energetike, ďalej predĺžiť lehotu na poskytovanie informácií o zmene cien za dodávku elektriny a plynu na 60 dní či povinnosť dodávateľa ako navrhovateľ zmluvy o dodávke energií stanoviť nielen obsah zmluvy a podmienky jej realizácie, ale všetky informácie v nej obsiahnuté majú byť presné, jasné, určité a zrozumiteľné. *Predmetná novela bola podaná najmä ako reakcia na zlú situáciu pri predaji energetických služieb zo strany Energetického centra. Je potrebné konštatovať, že aj vďaka p. poslankyni Mezenskej predmetná firma v súčasnosti na energetickom trhu viac nepodniká.*
3. **Novela zákona o ukončení a spôsobe usporiadania niektorých nájomných bytov** – predmetná novela sa týkala najmä nájomcov v reštituovaných domoch. Kľúčovými prínosom malo byť zavedenie finančnej náhrady, princíp dobrovoľnosti a slobodného výberu nájomcu medzi bytovou náhradou a finančnou náhradou, spravodlivý mechanizmus prispievania na nájomné zo strany obce prenajímateľovi a možnosť obce získať dotáciu od štátu na poskytovanie finančných náhrad. Žiaľ problematika s náhradou, či už bytovou, alebo finančnou pre nájomcov reštituovaných bytov nebola ani vďaka predloženému návrhu doposiaľ vyriešená.
4. **Novela zákona o mediácii** - účelom navrhovanej právnej úpravy bolo zefektívniť využívanie inštitútu mediácie, sprístupniť a zjednodušiť ho pre širokú verejnosť a rozšíriť inštitút mediácie i na činnosť vyvíjanú mediátormi bez ohľadu na uloženie dohody o začatí mediácie v Notárskom centrálnom registri listín a tým vzťahnuť pôsobnosť zákona i na takúto činnosť.

Snahou predkladateľa bolo najmä upraviť výnimku v prípade sporov, v ktorých hodnota predmetu sporu nepresiahne sumu vo výške 10 000 eur, aby nebola stanovená zákonná povinnosť uložiť dohodu o začatí mediácie do registra listín. Ak by bola novela prijatá, mohlo dôjsť k značnému odľahčeniu súdov a zefektívneniu vymoženía práv spotrebiteľov. Napokon na konci minulého roka bol v zákone o mediácii, aj tento náš návrh zohľadnený a zapracovaný. V oblasti zvyšovania vymožitelnosti spotrebiteľského práva, hlavne pre nízkopredmetové spory očakávame pozitívny efekt a prínos.

5. **Návrh zákona o čiastočnom odškodnení klientov nebankových subjektov** – účelom predmetného zákona bolo odškodnenie fyzických osôb, ktoré vložili svoje finančné prostriedky do nebankových spoločností BMG INVEST a BMG Horizont, pričom neboli členmi riadiacich ani kontrolných orgánov dotknutých nebankových subjektov a ktoré si svoj podiel vložený do podnikania nebankových subjektov alebo práva s ním spojené ponechali a nepreviedli ho na tretie osoby. Najvyšší možný podiel, ktorý by sa odškodnil, je 33 000 eur a najvyššia možná čiastka odškodnenia z tohto podielu je 13 200 eur. Žiaľ predmetný návrh zákona nebol schválený, čím sa mohlo doceliť aspoň čiastočné odškodnenie približne 50 000 spotrebiteľov.
6. **Novela zákona o stavebnom sporení** - Cieľom predkladaného návrhu zákona bolo zvýšiť maximálnu výšku štátnej prémie stavebného sporenia, a to zo sumy 66,39 EUR na sumu 100 EUR a súčasne aj zvýšiť minimálnu hranicu percentuálneho podielu, z ktorého sa vypočítava štátna prémie, a to z 5% na 9% z ročného vkladu. Takto nadstavený systém by pre občana znamenal, že mu stačí ročne nasporiť najviac cca 1000 EUR, aby získal maximálnu štátnu prémie vo výške až 100 EUR. Predmetná novela nebola schválená, čo v súčasnosti spôsobuje postupný zánik stavebného sporenia na Slovensku. Spotrebiteľia sa namiesto sporenia viac zadlžujú.
7. **Novela zákona o ochrane spotrebiteľa** - Cieľom návrhu zákona bolo poskytnutie zvýšenej ochrany tým skupinám obyvateľstva, ktoré sú v spotrebiteľských vzťahoch obzvlášť náchylné podľahnúť rôznym zavádzajúcim praktikám obchodníkov, pričom znášanie ekonomických dôsledkov neférových obchodných praktík, im neraz znemožňuje zabezpečenie základných životných potrieb. Preto návrh zákona zavádzal pojem zraniteľného spotrebiteľa a priemerného spotrebiteľa. **Návrh zákona tiež sfunkčňoval proces reklamácie**, zvyšoval výšku neexekvovateľnej sumy hotových peňazí, ako aj zostatku na účte povinného a znižoval výšku v praxi uplatňovaných trov exekúcie. Návrh zákona žiaľ nebol prijatý.
8. **Návrh zákona o zákaze pestovania geneticky modifikovaných rastlín v poľnohospodárskej výrobe** – tu p. Mezenská ako spolupredkladateľka zákona sa snažila o zakotvenie všeobecného zákazu pestovania GM rastlín na území SR. Návrh zákona zároveň ustanovuje nové povinnosti pre pestovateľa modifikovaných rastlín, najmä v podobe predkladania písomného posudku o posúdení environmentálneho rizika a súhlasom na zavedenie do životného prostredia k žiadosti o zapísanie do evidencie pestovateľov. Predmetný návrh zákona nebol schválený, pričom doposiaľ existuje vážne riziko dopadu GMO potravín na zdravie človeka.
9. **Novela zákona o dobrovoľných dražbách** – predmetná novela zavádzala podmienku pre záložných veriteľov, ktorí majú záložné právo k nehnuteľnosti, a to mať pohľadávku, na základe ktorej záložné právo vykonávajú, judikovanú. Predmetná novela žiaľ plénom NRSR neprešla. V období narastajúcich exekúcií by bola predmetná novela vysoko prosperiteľská.

10. **Pozmeňujúci návrh k zákonu o spotrebiteľských úveroch** – predmetný pozmeňujúci návrh priniesol menšiu revolúciu na bankovom trhu. Nakoľko tento pozmeňujúci návrh bol schválený zaviedol veľmi prospotrebiteľsky zamerané opatrenia. Vďaka tejto legislatívnej úprave na území SR bolo (a v súčasnosti stále je) možné splatiť úver do 10 000,-€ bez poplatku a sankcie. Ďalším veľmi pozitívnym prvkom bola aj skutočnosť, že ak si veriteľ dostatočne neoverí úverovú bonitu klienta stáva sa takto poskytnutý úver bezúročný a dlžníkovi stačí splatiť len istinu.
11. **Pozmeňujúci návrh k zákonu o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní** – jeho cieľom bolo najmä dať do povedomia spotrebiteľom iné formy riešenia sporov ako je civilné konanie, či konanie na rozhodcovskom súde. Predmetný návrh nebol prijatý.
12. **Pozmeňujúci návrh k zákonníku práce** - Hlavným cieľom tohto doplňujúceho návrhu je v záujme ochrany práv a záujmov zamestnancov v doprave eliminovať výšku možného znižovania stravného, ktoré sa upravuje v pracovných zmluvách, prípadne dohodách o práci vykonávanej mimo pracovný pomer. Vďaka tomuto návrhu je aj v súčasnosti možné znížiť výšku sumy stravného len o 5% z pôvodnej sumy stravného, namiesto 25% z pôvodnej sumy stravného. Týmto krokom pribudla najmä zamestnancom pracujúcim v cestnej doprave značná čiastka finančných prostriedkov.
13. **Pozmeňujúci návrh k novele zákona o cenných papieroch a investičných službách** – vďaka snahe p. poslankyni Mezenskej je opätovne možné od 01.07.2015 do 30.06.2016 bezplatne previesť cenné papiere z kupónovej privatizácie, ktoré nemajú hodnotu na FNM. Daný podnet sa týka skupiny 300 tisíc ľudí.
14. **Pozmeňujúci návrh k zákonu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** – cieľom tohto pozmeňujúceho návrhu bolo najmä zjednodušiť a zefektívniť nový druh riešenia spotrebiteľských sporov, pričom hlavnou snahou bolo viac sprístupniť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov prostredníctvom spotrebiteľských združení.
15. **Pozmeňujúci návrh k Občianskemu súdnemu poriadku** – uvedený pozmeňujúci návrh v prípade spotrebiteľských zmlúv navrhoval vyčlenenie pristúpenia k záväzku do samostatného právneho úkonu, ktorý si zachováva písomnú formu, avšak je reálne oddelený od iných právnych úkonov. Pre zvýšenie transparentnosti a prehľadnosti tohto úkonu pre nového dlžníka sa zavádzala povinnosť presne vyčíslieť sumu peňažného záväzku, ku ktorému nový dlžník pristupuje a zároveň pristúpenie k záväzku treťou stranou oddeliť od zmluvy hlavnej osnovnej.

3) Projekt podporený FM EHP a NFM a Úradom vlády SR

Projekt SK0136 s názvom: „Inštitucionalizácia a posilnenie mimosúdneho konania /posilnenie právnej vymožitelnosti v ochrane spotrebiteľa/ – efektívna a účinná pomoc pre spotrebiteľa

Termín realizácie: 08.09.2009 – 30.04.2011

Financovanie: 100% grant z fondov EHP, NFM a štátneho rozpočtu

Projekt bol zameraný na vybudovanie a inštitucionalizáciu profesionálnej zložky spotrebiteľského centra, ktorá slúži ako mimosúdne spotrebiteľské centrum. Pôsobili v ňom **traja skúsení mediátori**, ktorí v prípade potreby spolupracovali s externými odborníkmi a právnikmi. Podporné zázemie im tvorili dvaja asistenti a riadenie a udržiateľnosť projektu zabezpečoval projektový manažér a koordinátor.

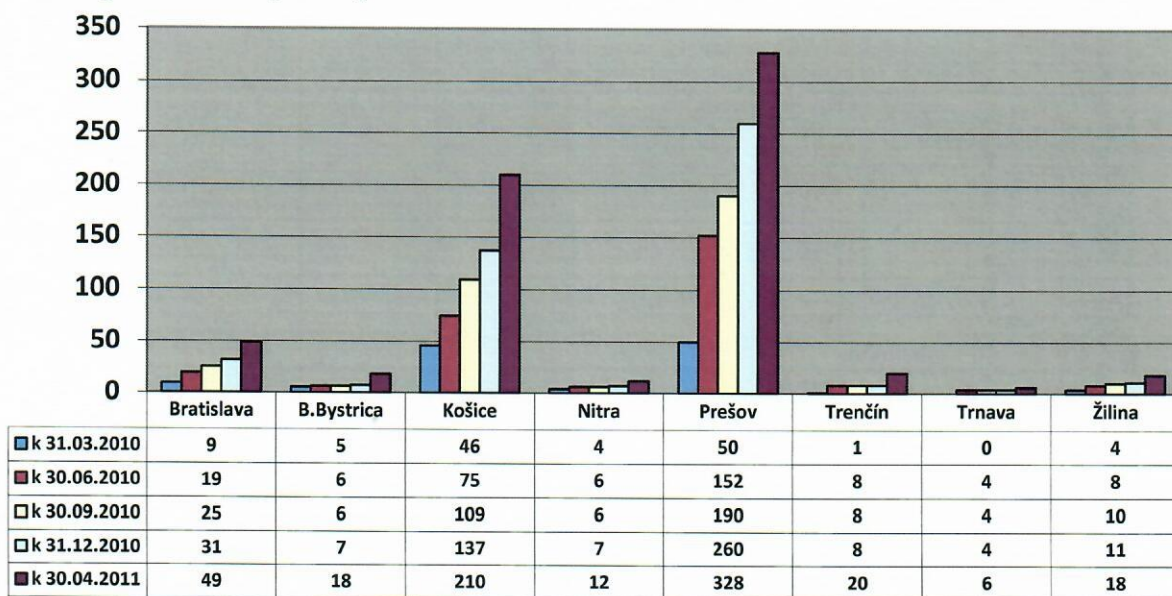
V rámci projektu sme získali do prenájmu nové priestory v centre mesta, ktoré sme dokázali zariadiť nábytkom a modernou IT a kancelárskou technikou, čím sme vybudovali potrebné zázemie pre rozvoj ďalšej činnosti centra.

Jednou z častí projektu je **nadviazanie spolupráce so zahraničnými partnermi** a transfer know-how, osvedčených techník a praktík od skúsenejších inštitúcií, pomáhajúcich spotrebiteľom pri vymáhaní svojich práv.

Z hodnotiacej správy projektu k 30.04.2011:

- Podpora spotrebiteľov
 - počet konzultácií: 1 588 - splnené na 226,86%
 - v tom: 1384 prípadových konzultácií a 204 samostatných konzultácií
 - počet mimosúdne riešených prípadov: 661 – splnené na 165,25%
 - V tom: 380 vyriešených prípadov, 77 v riešení a 204 samostatných konzultácií
 - V tom: 320 mužov (48,41%) a 341 žien (51,59%)
 - počet podnetov v rámci predsúdnej a súdnej agendy: 43 – splnené na 143,33 %
 - počet vydaných spotrebiteľských príručiek: 28 – splnené na 112,0 %
 - počet seminárov: 12 – splnené na 100,00 %
 - zriadená a priebežne aktualizovaná web-stránka:
- Sympatizanti
 - v rámci prípravy projektu sme plánovali získať 600 sympatizantov. K 30.4.2011 prejavilo sympatie k našej činnosti 1165 sympatizantov – splnené na 194,17%

• Regionálne zastúpenie spotrebiteľov



Prehľad niektorých konkrétnych úspešne realizovaných činností a aktivít /2010-2014/:

➤ **Osvetová a vzdelávacia činnosť**

➤ /rozšírené pôsobenie združenia v okolitých mestách a obciach, realizácia seminárnych stretnutí, sprostredkovanie výstupov z praxe so zámermi posilnenia samostatnej obhajoby spotrebiteľov, oboznamovanie spotrebiteľov so spôsobmi riešenia sporov, prehľad právnych inštitútov, snaha o rozširovanie pôsobnosti organizácie a foriem mimosúdneho riešenia cez úroveň VÚC, informovanie o vzniku mimosúdneho spotrebiteľského centra a profesionálnej zložky združenia OMBUDSPOT, prepojenie spolupráce pri príprave projektu na sieťovanie ADR mimosúdnych spotrebiteľských regionálnych centier/

➤ **V období posledných 5 rokov sme zorganizovali 14 odborných seminárov pre celkovo 414 účastníkov, konkrétne:**

20.1.2010	Fórum o bezpečnosti, kvalite a kontrole potravín
Bratislava 16 účastn.	Realizovaný v spolupráci s MP SR, Spoločnosť spotrebiteľov potravín, Úniou potravinárov Slovenska a Safety + quality standard agency
25.1.2010	Mediácia ako efektívny nástroj mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.
Poprad 26 účastn.	Predstavitelia mediátorskej obce, spotrebiteľských združení a zástupcov VÚC a zahraničný zástupca
28.1.2010	Právny rámec ochrany spotrebiteľa, Poprad
Poprad 23 účastn.	Motivačný seminár pre mediátorov zapísaných v registri Ministerstva spravodlivosti pre riešenie spotrebiteľských sporov mimosúdnou cestou
15.3.2010	Svetový deň spotrebiteľských práv so zameraním na finančné služby
Poprad 13 účastn.	Okrúhly stôl - odborná diskusia k návrhu zákona o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov - kľúčovou osobou diskusie bol JUDr. Peter Straka, zástupca sekcie legislatívy Ministerstva spravodlivosti SR a zároveň predseda Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách
9.4.2010	Profesionalizácia práce mediátora ako nástroj trvalej udržateľnosti ochrany práv spotrebiteľov
Poprad 24 účastn.	Systematizácia práce a možnosti financovania pomoci spotrebiteľom
11.8.2010	Ochrana spotrebiteľa v mimosúdnej praxi
Poprad 32 účastn.	O aplikácii systém ochrany spotrebiteľa v praxi hovoril Mgr. Ing. Imrich Csiba, riaditeľ Odboru ochrany spotrebiteľa a vnútorného trhu Ministerstva hospodárstva SR a možnostiach a nástrojoch pri riešení spotrebiteľských sporoch zástupca SOI

20.-21.09.10 Červený Kláštor 20 účastn.	Právo spolupráce a ochrana spotrebiteľa Lektori: JUDr. Lenka Pavlová, Ing. Režňák – mediátor, ČR Na dvojdnovom seminári sa prítomní účastníci mali možnosť zoznámiť a prostredníctvom zábavných praktických cvičení i otestovať použitie metódy českých lektorov nazvanej Právo spolupráce v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov
26.10.2010 Bratislava 41 účastn.	Ochrana spotrebiteľa – Ako ďalej? Medzinárodná konferencia v priestoroch Ministerstva hospodárstva SR o význame alternatívneho riešenia sporov v oblasti ochrany spotrebiteľa
17.2.2011 Poprad 41 účastn.	Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu. Ako sa chrániť pred nevýhodnými spotrebiteľskými úvermi a zmluvami? Neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách okomentoval Ing. Milan Budjač, PhD., Sekcia legislatívy, Odbor legislatívy občianskeho a obchodného práva MS SR Predátorské úverovanie, praktiky používané v ČR a na Slovensku - PhDr. Sedlák, MBA
15.03.2011 Poprad 46 účastn.	Ochrana spotrebiteľa pri uzatváraní zmlúv s telekomunikačnými operátormi. Silné zastúpenie inštitúcií (Telekomunikačný úrad SR, SOI, Výskumný ústav spojov), určených osôb, ako aj zástupcov poskytovateľov (JUDr. Ivan Syrový, PhD., Výbor pre spotrebiteľské otázky spoločnosti Orange Slovensko, zástupcovia servisných stredísk Nokia) v odbornej diskusii o reklamáciách mobilov a telekomunikačných služieb
apríl 2011 Poprad 28 účastn.	Mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov. Prezentácie vzniku spotrebiteľských sporov a možností ich efektívneho riešenia mimosúdnou cestou i skúsenosti so súdnou agendou. Účastníkmi boli pedagógovia a študenti Súkromnej strednej odbornej školy v Poprade
12.-13.4.11 Nový Smokovec 19 účastn.	Je mediácia spotrebiteľských sporov aplikovateľná v praxi? Názor na aplikáciu súčasného zákona o mediácii v praxi predniesla Mgr. Rupcová – spoluautorka zákona, ktorý bol doplnený o skúsenostiach mediátorov z praxe. Druhá časť bola zameraná na zlepšenie efektívnej komunikácie pod vedením Mgr. Širokého
Máj 2012 Poprad 26 účastn.	Mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov. Prezentácie vzniku spotrebiteľských sporov a možností ich efektívneho riešenia mimosúdnou cestou i skúsenosti so súdnou agendou. Účastníkmi boli pedagógovia a študenti Súkromnej strednej odbornej školy v Poprade
November 2012 – marec 2013 Košice 13 účastn.	Mediátor – odborná príprava mediátora Školenie akreditované Ministerstvom školstva SR realizované pre skupinu sociálnych pracovníčok neziskovej organizácie Miesto pod slnkom. Celkový rozsah vzdelávania 100 hod. Doteraz zrealizované dva moduly vzdelávania. Plánované ukončenie v marci 2013.

➤ Publicita - hlavné činnosti

- v regionálnych, celoslovenských médiách a na internete bolo uvedených troch rokoch publikovaných množstvo článkov o činnosti združenia a dosahovaných výsledkoch jeho činnosti
 - tlačové správy
 - publikované články/výstupy v médiách
 - zo zaujímavých výstupov uvádzame:
 - Slovenský rozhlas
 - Televízne noviny, Markíza
 - Slovenský rozhlas, Rádio Regina Východ
 - Relácia Fokus, STV
- Používanie loga a príslušného textu na materiáloch a dokumentácii
- Fotodokumentácia
- priebežná aktualizácia www.ombudspot.sk

➤ Vydavateľská činnosť

Vlastné publikácie:

- Spotrebiteľský slovník. Terminologické minimum ochrany spotrebiteľa, OMBUDSPOT 2011
- Vieme dospieť k dohode? OMBUDSPOT, 2011
- Perspektívy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku, OMBUDSPOT, 2011
- Mediácia ako efektívny nástroj riešenia spotrebiteľských sporov, OMBUDSPOT, 2010
- Čo priniesla novela zákona o ochrane spotrebiteľa č. 397/2008 Z.z. s účinnosťou od 1. Novembra 2008?, OMBUDSPOT, 2009
- Možnosti uplatnenia mimosúdneho riešenia sporov v oblasti bytových a energetických služieb
- OMBUDSPOT®, úspešne v stopách Severanov, OMBUDSPOT, 2011
- My, zdravie a naše práva, OMBUDSPOT, 2011

Spotrebiteľský manuál OMBUDSPOT-u, 2011:

1. Praktické tipy pre spotrebiteľov pri uzatváraní zmlúv s telekomunikačnými operátormi
2. Čo by ste mali vedieť pri reklamáciách textilu a odevov?
3. Ako sa chrániť pred nevýhodnými spotrebiteľskými zmluvami
4. ...aby pre vás dovolenka nebola nočnou morou
5. Spotrebiteľské úvery. Čo by ste mali vedieť?
6. Nevyhadzujte peniaze na nezmyselné poisťky
7. Orientácia spotrebiteľa pri nákupe potravín
8. Úskalia podomového a zásielkového predaja
9. Ako bezpečne nakupovať cez internet
10. Kozmetické výrobky
11. Zázračná formulka ZÁRUČNÁ DOBA a pojmy s ňou spojené
12. Aby pre vás bola výmena plastových okien výhodnou investíciou
13. Reklamácie ojazdených automobilov
14. Služby spojené s bývaním. Ako si skontrolovať, či je ich fakturácia správna?



15. Čo je zdravotnícka pomôcka? Ako rozoznať tovar bez zdraviu prospešných účinkov od pomôcok, ktoré naozaj pomôžu zlepšiť váš zdravotný stav?

➤ **Systematizácia práce**

- **Spracovanie a modifikácia formulárov** používaných pre zjednodušenie postupu v procese vybavovania reklamácií spotrebiteľmi.
- **Kategorizácia tovarov a služieb**
- **Etický kódex**

Vypracovala Mgr. Helena Mezenská, v Poprade 24.01.2025