



**Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky  
v súlade s § 6 ods. 1 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva  
hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov vyhlasuje výzvu  
na predkladanie projektov na rok 2017 pre občianske združenia na ochranu spotrebiteľov**

v nasledovnom znení:

**Téma: Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov**

MH SR obsahovým zameraním tejto časti výzvy na poskytnutie dotácie na podporu činnosti občianskych združení v oblasti ochrany spotrebiteľa sleduje najmä tieto ciele:

- zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva,
- dostupná pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov,
- sprostredkovanie riešenia sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi prostredníctvom tretej nezávislej osoby,
- podpora a propagácia mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov,
- podpora a propagácia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov,
- zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov,
- zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov aktívnou činnosťou občianskych združení na ochranu práv spotrebiteľov.

**Základné podmienky:**

V záujme zabezpečenia dostupnosti poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v rámci celého územia Slovenskej republiky sa má finančná podpora MH SR prerozdeliť medzi tieto územné obvody:

1. Bratislavský kraj a Trnavský kraj,
2. Nitriansky kraj a Banskobystrický kraj,
3. Žilinský kraj a Trenčiansky kraj,
4. Prešovský kraj a Košický kraj.

Pri predkladaní projektov je potrebné rešpektovať uvedené územné členenie. Pre každý územný obvod je potrebné predložiť samostatnú žiadosť spolu s prílohami, vrátane projektu. Ten istý predkladateľ sa môže súčasne uchádzať o dotáciu pre viac územných obvodov. Splnenie podmienok sa posudzuje pri každej žiadosti osobitne, ak výzva neustanovuje inak.

Maximálna výška požadovanej dotácie pre jeden územný obvod je 15 000 Eur.

**Požiadavky na projekt:**

Súčasťou žiadosti o poskytnutie dotácie musí byť projekt, z ktorého musia byť zrejmé najmä tieto skutočnosti:

**1. Názov projektu**

**2. Charakteristika a ciele projektu**

Z predloženého projektu musí byť predovšetkým zrejmé, aké ciele si predkladateľ v rámci projektu vytýčil a na aký účel majú byť použité požadované finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu.

### 3. Miesto realizácie projektu

Miestom realizácie projektu je územie určenej dvojice samosprávnych krajov. Predkladateľ musí jednoznačne uviesť, na ktorý z určených územných obvodov sa projekt vzťahuje.

Predkladateľ je povinný v rámci územného obvodu, pre ktorý požaduje dotáciu, zriadiť aspoň jedno kontaktné miesto dostupné pre spotrebiteľov.

V projekte sa uvedie adresa kontaktného miesta, stručný opis priestorov kontaktného miesta, informácia o dostupnosti priestorov pre spotrebiteľov (napr. bezbariérový prístup, lokalizácia...), spôsob zabezpečenia priestorov (napr. vo vlastníctve združenia, užívanie na základe nájomnej zmluvy...) a či priestory budú slúžiť výlučne na realizáciu projektu, príp. iné aktivity združenia alebo majú v čase realizácie projektu slúžiť aj na iný účel (uviesť aký).

### 4. Čas realizácie projektu – max. od 1. apríla 2017 do 31. decembra 2017

### 5. Spôsob realizácie projektu

Predkladateľ v projekte uvedie metodológiu realizácie projektu.

V rámci každého územného obvodu, pre ktorý je možné poskytnúť dotáciu, je daná požiadavka na prevádzkovanie **aspoň jedného kontaktného miesta**, kde bude združenie poskytovať služby spotrebiteľom prezenčnou formou. Aspoň jedna kontaktná osoba musí byť v jednom kontaktnom mieste spotrebiteľom k dispozícii **minimálne 16 hodín týždenne a aspoň tri dni v týždni**. Dni a časy prevádzky kontaktného miesta určí predkladateľ v projekte.

Združenie musí okrem prevádzky kontaktného miesta zabezpečiť v rámci realizácie projektu tiež poskytovanie **on-line a hot-line poradenstva**, a to v minimálnom rozsahu **15 hodín týždenne**. V projekte je potrebné uviesť presné kontaktné údaje on-line a hot-line poradenstva pre spotrebiteľov a navrhované časy ich poskytovania. Ak tá istá osoba má zabezpečovať on-line a hot-line poradenstvo pre viacero projektov, pre ktoré sa požaduje dotácia, časy poskytovania on-line a hot-line poradenstva pre jednotlivé projekty sa nesmú prekrývať.

Časy prevádzky kontaktného miesta a poskytovania on-line a hot-line poradenstva sa nesmú prekrývať, ibaže je on-line a hot-line poradenstvo zabezpečené osobou odlišnou od kontaktných osôb.

Súčasťou projektu musí byť aj návrh aktivity/ aktivít, ktorých cieľom je **propagácia mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov**. Formu, obsah a rozsah konkrétnych aktivít navrhne predkladateľ, vrátane časového harmonogramu propagácie. Náklady spojené s propagáciou sa zapracujú do celkového návrhu rozpočtu projektu s poznámkou o časti výdavkov plánovaných na túto propagáciu.

### 6. Organizačné zabezpečenie realizácie projektu

Predkladateľ v projekte uvedie najmä:

- počet kontaktných miest v rámci územného obvodu, ktoré bude prevádzkovať,
- prevádzkovú dobu kontaktného miesta (t.j. čas, v ktorom bude v kontaktnom mieste prítomná aspoň jedna kontaktná osoba),
- aspoň jeden kontakt na on-line poradenstvo (médiom umožňujúce komunikáciu v reálnom čase - napr. chatovacie okno v rámci vlastného webového sídla, profil na sociálnej sieti...) a aspoň jeden kontakt na hot-line poradenstvo (t.j. telefónne číslo),
- čas poskytovania on-line a hot-line poradenstva,
- počet kontaktných osôb, ktoré sa budú podieľať na realizácii projektu (pre každé kontaktné miesto je potrebné zabezpečiť aspoň dve kontaktné osoby z dôvodu zastupiteľnosti),
- počet on-line a hot-line poradcov, ktorí sa budú podieľať na realizácii projektu,
- prípadné spolupracujúce tretie osoby (napr. iné združenie, advokát, mediátor, obec, VÚC, médiá...) a spôsob ich participácie na realizácii projektu

Predkladateľ v projekte ďalej uvedie:

- rozsah služieb poskytovaných spotrebiteľom v rámci predloženého projektu (napr. poradenstvo, sprostredkovanie riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi pri vybavovaní reklamácií, alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, služby mediátora...);
- zameranie poskytovaných služieb – informácia o oblastiach, v akých je združenie spôsobilé poskytovať kvalifikované poradenstvo a o druhoch sporov, ktoré bude spotrebiteľské združenie riešiť;
- poskytovanie poradenstva a/alebo sprostredkovanie riešenia cezhraničných spotrebiteľských sporov (uviest', v akých jazykoch).

Z projektu musí byť zrejмый systém **evidencie podnetov**, ktorú je prijímateľ dotácie povinný na žiadosť MH SR sprístupniť za účelom kontroly riadneho čerpania štátnej dotácie. Evidencia musí obsahovať aspoň:

- a) identifikáciu spotrebiteľa (meno a priezvisko – ak sú známe, aspoň jeden kontaktný údaj – telefónne číslo, e-mail);
- b) dátum prijatia podnetu;
- c) predmet podnetu;
- d) dátum a spôsob vybavenia podnetu – napr. poskytnutá informácia/ postúpené kontaktnej osobe/ postúpené poverenej fyzickej osobe/ postúpené mediátorovi/ postúpené inému subjektu/ odporúčané na súdne konanie/výsledok vybavenia a pod.).

Evidencia podnetov musí byť vedená osobitne pre on-line a hot-line poradenstvo, pre kontaktnú osobu, pre poverenú fyzickú osobu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „poverená fyzická osoba“), pre mediátora, príp. pre ďalšiu participujúcu osobu. Evidencia sa vedie samostatne pre každý druh činnosti, ak tá istá osoba participuje na realizácii projektu viacerými spôsobmi. Ak je tá istá osoba aktívna v rámci viacerých projektov, evidenciu vedie pre každý projekt samostatne.

#### 7. Technické zabezpečenie realizácie projektu – uvedie sa najmä:

- technické a administratívne vybavenie kontaktného miesta (vybavenie priestorov, počítač, telefón, tlačiareň, kopírka...)
- prostriedky na zabezpečenie on-line a hot-line poradenstva
- webové sídlo predkladateľa (adresa webového sídla, funkcie pre spotrebiteľa, periodicita aktualizácie a pod.)

#### 8. Personálne zabezpečenie realizácie projektu

Predkladateľ uvedie celkový počet osôb potrebných na zabezpečenie realizácie projektu v ňom navrhovanom rozsahu a forme. Uvedie sa najmä:

- vlastné a externé personálne zabezpečenie projektu;
- manažment projektu;
- najmenej dve osoby v pozícii kontaktnej osoby pre jedno kontaktné miesto (uvedie sa: meno, priezvisko, akademický titul, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail);
- aspoň jednu osobu v pozícii on-line a hot-line poradcu pre projekt (uvedie sa: meno, priezvisko, príp. akademický titul, adresa trvalého bydliska, telefónne číslo, e-mail);
- v prípade poskytovania alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. sa uvedie meno, priezvisko a akademický titul poverenej fyzickej osoby;
- v prípade spolupráce s mediátorom v rámci projektu sa uvedie: meno a priezvisko mediátora, evidenčné číslo mediátora, skúsenosti s riešením spotrebiteľských sporov, vzťah k spotrebiteľskému združeniu.

Požiadavky na participujúce osoby:

- **on-line a hot-line poradca**
  - a) skúsenosti v oblasti ochrany spotrebiteľa v trvaní aspoň jedného roka,
  - b) musí byť s predkladateľom v pracovnoprávnom vzťahu alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu;
- **kontaktná osoba**
  - a) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov v trvaní aspoň troch rokov,
  - b) musí byť so spotrebiteľským združením v pracovnoprávnom vzťahu alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu;
- **poverená fyzická osoba**
  - musí byť zapísaná v zozname vedenom MH SR;
- **mediátor**
  - musí byť zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR.

Predkladateľ je povinný preukázať splnenie vyššie uvedených požiadaviek.

Zapojenie tej istej osoby do realizácie viacerých projektov predkladaných tým istým spotrebiteľským združením na rok 2017 nie je vylúčené, ale v takom prípade musí byť v každom projekte zreteľne uvedené, že osoba je navrhovaná v rámci viacerých projektov a v akej pozícii sa osoba podieľa na realizácii konkrétneho projektu. Časy výkonu jej činnosti v rámci jednotlivých projektov sa nesmú navzájom prekrývať.

## 9. Rozpočet celkových nákladov na projekt

Súčasťou projektu je návrh rozpočtu projektu. Predkladateľ uvedie, v akom rozsahu navrhuje financovať projekt z prostriedkov štátnej dotácie (max. vo výške 15 000 Eur na jeden projekt) a v akom rozsahu bude financovaný z vlastných zdrojov združenia (potrebne uviesť výšku vlastných zdrojov).

Dotáciu, ktorú predkladateľ požaduje na realizáciu projektu, rozpíše v nasledovnej podobe:

### A. Režijné náklady – max. 40% z požadovanej dotácie:

Nájom a energie – len na prevádzku kontaktného miesta  
 Telekomunikačné služby  
 Prevádzka webového sídla  
 Ekonomické a administratívne služby  
 Materiálové náklady  
 Cestovné

### B. Náklady na hlavnú činnosť – min. 60% z požadovanej dotácie

-potrebne rozpísať predpokladané náklady na:  
 odmenu pre on-line a hot-line poradcu – max. 3 €/hod.  
 odmenu pre kontaktnú osobu – max. 6 €/hod.  
 odmenu pre poverenú fyzickú osobu – max. 8 €/hod.  
 odmenu pre mediátora – max. 15 €/hod., max. 6 hodín na jednu mediáciu  
 odmenu pre osoby participujúce na aktivitách za účelom propagácie mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov

Predkladateľ je povinný rozpísať sumy režijných nákladov podľa jednotlivých položiek (podľa vlastného uváženia). Komisia nemusí prideliť finančné prostriedky na všetky položky uvedené v projekte.

On-line a hot-line poradcu je z dotácie možné platiť mesačne v závislosti od počtu hodín poskytovania on-line a hot-line poradenstva spotrebiteľom stanovených v projekte.

Kontaktná osoba môže byť platená mesačne podľa počtu hodín, počas ktorých je spotrebiteľom k dispozícii v kontaktnom mieste, alebo podľa počtu odpracovaných hodín (t.j. počet hodín skutočne strávených riešením spotrebiteľských podnetov) – spôsob vyplácania odmeny sa uvedie v projekte.

Poverená fyzická osoba bude platená mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľských sporov postupom podľa zákona č. 391/2015 Z. z.). Poverená fyzická osoba nemôže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu, ak ide o spor, náklady spojené s ktorým sú vykazované v rámci vyúčtovania čerpania dotácie, a to aj za predpokladu, že by v zmysle svojich pravidiel alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov mohla tento poplatok požadovať.

Mediátor bude platený mesačne v závislosti od počtu odpracovaných hodín (t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľského sporu prostredníctvom mediácie).

Predkladateľ uvedie spôsob odmeňovania a výšku odmeny pre osobu participujúcu na aktivitách za účelom propagácie mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ak jej odmeny alebo ich časť majú byť hradené z dotácie, pričom prihliada na druh a rozsah ňou poskytovaných služieb v súlade s princípom hospodárneho a účelného vynakladania prostriedkov z dotácie.

Náklady na činnosť spočívajúcu v koordinácii projektu nie je možné hradiť z dotácie.

Z pridelenej štátnej dotácie je možné uhradiť reálné náklady aj spätne, t.j. od 1. januára 2017 do 31. decembra 2017. Náklady na hlavnú činnosť je možné z pridelenej dotácie uhrádzať od začiatku realizácie projektu, t.j. od 1. apríla 2017 do 31. decembra 2017.

## 10. Význam a prínos projektu

### 11. Nadväznosť na existujúce a predchádzajúce aktivity

Súčasťou projektu musí byť tiež informácia, ako dlho sa združenie venuje spotrebiteľskej problematike, akým aktivitám sa venovalo v minulosti, úspechy združenia, či projekt nadväzuje na jeho predchádzajúce aktivity, akým spôsobom združenie zabezpečovalo ich financovanie v minulosti a tiež vízia ďalšieho smerovania činnosti združenia a plány do budúcnosti. Uvedie sa napr. počet podnetov riešených v predchádzajúcom roku, najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhali, priemerné trvanie riešenia prípadov, úspešnosť riešených prípadov a pod. Odporúča sa tieto informácie poskytovať takým spôsobom, aby ich výpovedná hodnota nebola znížená anonymizáciou žiadosti o poskytnutie dotácie.

### **Doplňujúce informácie:**

Na poskytnutie dotácie nie je právny nárok. V prípade zmeny určenej sumy z kapitoly MH SR na podporu rozvoja činnosti občianskych združení na ochranu spotrebiteľa si MH SR vyhradzuje právo zmeniť maximálnu výšku dotácie, ktorú je možné poskytnúť na jeden projekt.

Dotácia sa poskytuje na obdobie jedného roka a MH SR negarantuje poskytnutie dotácie v nasledujúcich rokoch.

Pri prekladaní projektu vychádza predkladateľ zo skutočností existujúcich ku dňu predloženia žiadosti o poskytnutie dotácie na rok 2017. V prípade nejednoznačne formulovaných rozhodujúcich skutočností sa bude mať za to, že podmienka nie je v zmysle výzvy splnená.

Projekty sa podávajú v takej forme, ktorá umožňuje anonymizáciu žiadateľa (nepripustné sú napr. listiny s vodoznakom).

Občianske združenie predkladá žiadosť v dvoch rovnopisoch podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 2 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov. Žiadosť o dotáciu je možné zaslať na adresu **Ministerstvo hospodárstva SR, sekcia rozpočtu a financovania, Mierová 19, 827 15 Bratislava** alebo podať prostredníctvom **Portálu elektronických služieb Ministerstva hospodárstva SR** (<https://portal.mhsr.sk/sk/>) **do 31. januára 2017.**

Súčasťou žiadosti sú prílohy podľa § 8a ods. 5 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 10 ods. 5 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

Pri hodnotení žiadostí sa bude postupovať podľa Podmienok na predkladanie projektov na poskytnutie dotácie občianskym združeniam na ochranu spotrebiteľa na rok 2017.

V zmysle § 11 ods. 5 zákona č. 71/2013 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov musí byť zmluva o poskytnutí dotácie v oblasti ochrany spotrebiteľa uzatvorená do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o schválení žiadosti žiadateľovi, inak je neplatná.

V prípade udelenia dotácie je prijímateľ povinný predkladať vyúčtovanie čerpania dotácie v zmysle uzatvorenej zmluvy. Na účely **vyúčtovania** je potrebné zasielať výpis z evidencie podnetov, a to zvlášť pre každý druh činnosti a pre každú participujúcu osobu tak, aby bola dostatočne preukázaná výška vyplatennej odmeny. Ak je odmena vyplácaná podľa počtu odpracovaných hodín (t.j. počet hodín strávených riešením spotrebiteľských podnetov), musí sa pri každom riešenom podnete uviesť počet hodín skutočne strávených jeho riešením a aktuálny stav veci ku dňu predloženia vyúčtovania (započítava sa každá začatá polhodina). V prípade vyplácania odmeny pre on-line a hot-line poradcu sa predkladá chronologický výpis podnetov prijatých v čase poskytovania on-line a hot-line poradenstva v zmysle projektu s uvedením dátumu prijatia podnetu, identifikácie spotrebiteľa, predmetu podnetu a výsledku vybavenia podnetu. Režim podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje tiež na iné osoby, ktorých odmena sa bude vyplácať na rovnakom princípe ako odmena pre hot-line a on-line poradcu.

Spolu s vyúčtovaním je potrebné zaslať tiež vecné vyhodnotenie realizácie projektu. **Vecné vyhodnotenie** musí obsahovať aspoň zhrnutie doterajšieho priebehu realizácie projektu, údaj o výške čerpaných finančných prostriedkov z dotácie, o výške nevyčerpaných prostriedkov štátnej dotácie zo sumy, ktorá bola poskytnutá MH SR, a údaj o počte prijatých a riešených podnetov (celkovo a podľa jednotlivých foriem poskytovaných služieb). Osobné údaje spotrebiteľov nesmú byť súčasťou vecného vyhodnotenia.

Ak dôjde k zmene skutočnosti uvedenej v projekte po zverejnení informácie o pridelení/nepridelení dotácie, je združenie, ktorého projekt bol schválený, povinné bez zbytočného odkladu písomne informovať o tejto skutočnosti odbor ochrany spotrebiteľa MH SR. Rozpočet schváleného projektu môže byť upravený len presunom finančných prostriedkov z režijných nákladov na hlavnú činnosť alebo medzi jednotlivými položkami režijných nákladov. Presun finančných prostriedkov z hlavnej činnosti na režijné náklady nie je možný. O presune finančných prostriedkov a iných zmenách projektu počas jeho realizácie rozhoduje MH SR na základe riadne odôvodnenej písomnej žiadosti prijímateľa dotácie.