

## ZMLUVA

o poskytnutí štátnej dotácie na realizáciu projektu:

„STOP poškodzovaniu spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby“

uzatvorená podľa § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a podľa § 26 ods. 5 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

### Článok I

#### Zmluvné strany

##### 1. Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

**Adresa:** Mierova ul. č. 19, 827 15 Bratislava 212

**Oprávnený zástupca:** Ľubomír Jahnátek, minister hospodárstva SR

**Zamestnanec poverený rokovať v zmluvných veciach:**

Ing. Eva Szabóová, vymenovaná na zastupovanie predstaveného riaditeľa odboru ochrany spotrebiteľa

**IČO:** 00686832

**DIČ DPH:** SK 2021056818

**Bankové spojenie:** 7000061569/8180 Štátna pokladnica, Bratislava  
(ďalej len „poskytovateľ“)

##### 2. Združenie občianskej sebaobrany

**Adresa:** Mraziarenská 3, 821 08 Bratislava

**Právna forma:** občianske združenie podľa zák. č. 83/1990 Zb.

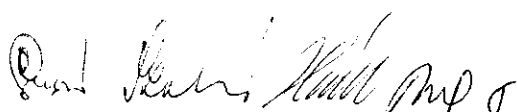
**Registrované:** VVS/1-900/90-11744 dňa 14.10.2002

**IČO:** 30846471

**DIČ:** 2021916653

**Štatutárny zástupca:** PhDr. Jana Miklovičová  
Mraziarenská 3, 821 08 Bratislava

**Bankové spojenie:** č.ú. 0630884680/0900, Slovenská sporiteľňa, a.s., Bratislava  
(ďalej len „prijímateľ“)



## Článok II

### Predmet zmluvy

1. Na základe žiadosti prijímateľa o poskytnutie štátneho príspevku na rok 2007 na projekt „STOP poškodzovaniu spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby“, ktorý tvorí prílohu č. 1 a je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy a v zmysle zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov určil poskytovateľ prijímateľovi štátnu dotáciu na rok 2007 v celkovej výške 270 000 Sk (slovom: dvestosedemdesiat tisíc slovenských korún).
2. Konkrétne oblasti projektu, ktoré môžu byť zo štátnej dotácie hradené sú uvedené v prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

## Článok III

### Poukázanie rozpočtových prostriedkov

1. Poskytovateľ poskytne rozpočtované prostriedky na samostatný účet prijímateľa do 15 dní po ich uvoľnení zo štátneho rozpočtu.
2. Prijímateľ bude viesť finančné prostriedky získané štátnou dotáciou na samostatnom účte číslo:

## Článok IV

### Povinnosti prijímateľa pri nakladaní s dotáciou

1. Štátnu dotáciu sa prijímateľ zaväzuje použiť výlučne na účel, na ktorý je určená.
2. Prijímateľ sa zaväzuje čerpať štátnu dotáciu len v rozsahu a na účel rozpísaný v projekte „STOP poškodzovaniu spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby“ podľa článku II ods. 2.
3. Štátnu dotáciu možno použiť len do konca rozpočtového roka 2007 a nevyčerpané finančné prostriedky je prijímateľ povinný vrátiť na príjmový účet poskytovateľa číslo: 7000061438/8180 vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava do 15. januára 2008.
4. Štátnu dotáciu nesmie prijímateľ použiť na hradenie kapitálových výdavkov.
5. Za účelné a hospodárne použitie štátnej dotácie a jej riadne vedenie v účtovnej evidencii zodpovedá prijímateľ, ktorý je povinný viesť osobitnú účtovnú analytickú evidenciu o príjmoch a výdavkoch v súlade s opatrením Ministerstva financií SR z 10. 12. 2002 č. 22 502/2002-92, pričom poskytnuté prostriedky zo štátneho rozpočtu je povinné viesť na samostatnom účte v banke.
6. Prijímateľ pri realizácii projektu môže účtovať cestovné výdavky len v čiastke zodpovedajúcej cene cestovného lístka pravidelnej verejnej dopravy.



7. Prijímateľ je povinný predložiť poskytovateľovi vyúčtovanie poskytnutej štátnej dotácie najneskoršie do 15. januára 2008. Vyúčtovanie musí obsahovať vecné vyhodnotenie a finančné zúčtovanie, podložené príslušnými platnými originálmi dokladov. Finančné zúčtovanie poskytnutej štátnej dotácie sa vykoná v súlade so zákonom NR SR č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
8. Prijímateľ je povinný predložiť poskytovateľovi za účelom kontroly požadované účtovné doklady vrátane originálov dokumentov. Všetky originály dokladov musia podpísať najmenej dvaja členovia riadiaceho orgánu prijímateľa s tým, že podpisové vzory budú predložené poskytovateľovi. Originály dokladov budú po zúčtovaní dotácie vrátené prijímateľovi.
9. Prijímateľ je povinný vykonať verejné vyhodnotenie realizácie projektu v termíne určenom poskytovateľom.
10. Výnosy (úroky) z poskytnutej štátnej dotácie je prijímateľ povinný vrátiť na príjmový účet poskytovateľa uvedený v článku IV ods. 3 ihneď po skončení účtovného obdobia.
11. Prijímateľ je povinný finančné prostriedky získané zo štátneho rozpočtu využívať hospodárne a efektívne.
12. Spôsob ročného zúčtovania určí Ministerstvo financií SR a prijímateľ je u poskytovateľa povinný takýmto spôsobom zúčtovať.
13. Prijímateľ je uzrozumený s tým, že štátna dotácia je len jeho doplnkový zdroj financovania a berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený v priebehu zmluvného obdobia výšku štátnej dotácie v prípade potreby jednostranne znížiť alebo štátnu dotáciu úplne zastaviť podľa uvoľňovania finančných prostriedkov zo štátneho rozpočtu.

## Článok V

### Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytne prijímateľovi štátnu dotáciu v celkovej výške 270 000 Sk na predložený projekt „STOP poškodzovaniu spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby“.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neprideliť štátnu dotáciu prijímateľovi, ktorý poruší finančnú disciplínu alebo platne uzatvorenú zmluvu, nezúčtuje poskytnuté finančné prostriedky za predchádzajúce roky v zmysle platne uzatvorených zmlúv alebo nevyrovná svoj záväzok voči štátnemu rozpočtu.
3. Vykonávať náhodnú kontrolu u prijímateľa so zameraním na čerpanie štátnej dotácie. Pri realizácii projektu bude s prijímateľom spolupracovať a monitorovať jeho činnosť v oblasti ochrany práv a ekonomických záujmov spotrebiteľov.
4. V prípade vykonania finančnej kontroly bude poskytovateľ postupovať podľa osobitných predpisov najmä zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov a zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

*Mgr. Peter Štefánik*

## Článok VI

### Sankcie

1. Porušením finančnej disciplíny sa rozumie také konanie prijímateľa, ktoré je v rozpore s § 31 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. V prípade porušenia finančnej disciplíny je prijímateľ povinný znášať sankcie podľa § 31 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
3. Prijímateľ, ktorý poruší finančnú disciplínu podľa článku VI ods. 1 je povinný v termíne písomne určenom poskytovateľom odvieť finančné prostriedky vo výške porušenia finančnej disciplíny ako aj penále na depozitný účet poskytovateľa č. 7000061438/8180 vedený v Štátnej pokladnici.

## Článok VII

### Záverečné ustanovenia

1. Akúkoľvek zmenu alebo dodatok tejto zmluvy môžu zmluvné strany vykonať výlučne formou písomného a riadne očíslovaného dodatku k zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami.
2. Poskytovateľ a prijímateľ zhodne vyhlasujú, že túto zmluvu si pred jej podpisom prečítali, že bola uzatvorená po vzájomnom dojednaní podľa ich pravej a slobodnej vôle, určite, vážne a zrozumiteľne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok.
3. Zmluva bola vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých tri dostane poskytovateľ a tri prijímateľ.
4. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami.
5. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú:  
Príloha č. 1 Projekt „STOP poškodzovaniu spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby“  
Príloha č. 2 Konkrétne oblasti projektu, ktoré môžu byť hradené zo štátnej dotácie.

Bratislava, 21. decembra 2006

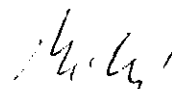
Bratislava, 15. decembra 2006

Poskytovateľ:

Prijímateľ:



Ministerstvo hospodárstva SR  
Lubomír Jahnátek  
minister



Združenie občianskej sebaobrany  
PhDr. Jana Miklovičová  
štatutárny zástupca

MINISTERSTVO HOSPODÁRSTVA  
Slovenskej republiky  
Mierová c. 19  
827 15 Bratislava 212

ZDRUŽENIE  
OBČIANSKEJ SEBAOBRANY  
Mraziarska 3  
821 08 Bratislava



Príloha: 30.10.2006

**STOP**  
**POŠKODZOVANIU SPOTREBITEĽOV DODÁVATEĽMI HLASOVEJ**  
**SLUŽBY**  
(Hľadanie východísk pre stanovenie regulácie audiotextových služieb)

P R O J E K T

VEC: **Žiadosť o poskytnutie finančného príspevku na rok 2007 v zmysle ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa č. 643/1922 Zb. v znp.**

ADRESÁT: **Ministerstvo hospodárstva SR**

ŽIADATEĽ  
A PREDKLADATEĽ: **Združenie občianskej sebaobrany**

Bratislava, október 2006

**Motto:**

**„TAM, KDE ŠTÁT NEMOŽE, NECHCE ALEBO NEVIE, NASTUPUJÚ MIMOVLÁDNE ORGANIZÁCIE“.**

**Základné východiská projektu**

Televízne formáty typu reality show, veštiareň a vedomosťno – zábavné súťaže, priniesli novú formu hlasovej služby, prostredníctvom ktorej majú diváci možnosť komunikovať s účinkujúcimi v štúdiu.

Vo faktúre od telekomunikačného operátora za mesiac, v ktorom sa diváci – spotrebiteľia, volaním aktívne zapojili do relácie v položke volania na dané číslo, bol účet niekoľkotisícový.

Pri uplatnení reklamácie divákov – spotrebiteľov, ktorí nechápali, prečo za volanie, v rámci ktorého si prevažne vypočuli iba odkaz zo záznamníka „*že treba volanie opakovať, pretože do štúdia je prepnutý iný volajúci*“ sa objavil trojuholník poskytovateľ hlasovej služby – prevádzkovateľ audiotextového volania – televízii vysielajúca danú reláciu. Ani jeden subjekt si neprípúšťa zodpovednosť za neobvykle vysokú účtovanú sumu.

V rámci súčasnej legislatívy nie je možné skontrolovať technológiu, ktorou prevádzkovateľ zaznamenáva volania na tzv. CD – romy. Paradoxne si ich kontroluje sám a preto nie je možné dokázať, či spotrebiteľ nie je poškodzovaný.

Tento nový fenomén, ktorý nesie všetky znaky poškodzovania spotrebiteľa sa v SR vyskytuje od jari 2005.

**Obsah**

<b>Časť A</b>	<b>Údaje identifikujúce žiadateľa</b>	<b>str. 3</b>
<b>Časť B</b>	<b>Informácie o aktivitách žiadateľa</b>	<b>str. 4 - 9</b>
<b>Časť C</b>	<b>Projekt</b>	<b>str. 11 - 13</b>
<b>Časť D</b>	<b>Vyhlásenie žiadateľa</b>	<b>str. 14</b>
<b>Prílohy</b>	<b>5 - kópie listov</b>	
	<b>2 - kópie článkov</b>	



**Časť B****Informácie o aktivitách žiadateľa****1. Stručná charakteristika žiadateľa**

1.1 počet členov k 31. 10. 2006 15  
 počet sympatizantov k 31.10.2006 cca 650

Poznámka:

Masovú formálnu členskú základňu považujeme za samoučelnú.

1.2 pôsobnosť celoslovenská

1.3 zameranie formulované v „Cieľových aktivitách“  
(príloha č.1)

**Poznámka:**

Vytýčené cieľové aktivity sme podľa aktuálnej situácie ad hoc rozšírili angažovanosťou sa v problematike dotýkajúcej sa poškodzovania spotrebiteľov dodávateľmi s monopolným, resp. s dominantným postavením na relevantnom trhu.

**2. Rozpočet na rok 2006**

bez finančných prostriedkov

všetky aktivity mimo projektov, na ktoré bolo poskytnuté finančné prostriedky MH SR boli realizované formou dobrovoľníckej, bezodplatnej práce.

**3. Aktivity združenia v rokoch 2001 – 2006**

- V r. 2001 sa sformovala občianska iniciatíva „Nesloboda diváckeho výberu“, ako protest voči poškodzovaniu spotrebiteľov – klientov UPC - ktorým za používanie prípojky pre príjem signálu z káblových rozvodov od 01.02.2001 neoprávnene začal účtovať o 80.- Sk viac.

Z občianskej iniciatívy v r. 2002 vzniklo Združenie občianskej sebaobrany, ktoré si osvojilo jej angažovanosť. Odbornou koncepciou, ktorej súčasťou boli profesionálne metódy v oblasti PR, analýzy právneho stavu a permanentná komunikácia s orgánmi trhového dozoru sa dosiahol historicky prvý úspech v prospech spotrebiteľa poškodzovaného monopolným dodávateľom služby. Mediálne bol originálny, ojedinelý odpor spotrebiteľov nazvaný „káblovým povstaním“, ktoré sa oficiálne ukončilo v r. 2003.

- Absolvovanie školení projektu Phare „Podpora systému trhového dozoru pri ochrane spotrebiteľa a zdravia“. Z vlastnej iniciatívy sme propagovali niektoré témy ako aj záverečného vyhodnotenia v médiách. Novinárov sme usmerňovali na potrebu prezentovať regionálne mimovládne spotrebiteľské organizácie (ďalej MSO).



- Angažovanosť pri pokuse o vytvorenie strešnej organizácie slovenských MSO, v rámci čoho sme ako prví podali návrh na zvolenie „Prípravného spotrebiteľského výboru“, ktorý aj vznikol, niekoľkokrát sa stretol (zo stretnutí sú zápisnice) a neskôr na nepriechodnej komunikácii zástupcov MSO zanikol.
- Sledovanie a verejné zaujímanie postoja k tzv. „novému začiatku v STV“ z pohľadu vzťahu divák – koncesionár – spotrebiteľ, 2004. Vedenie STV nemalo záujem o komunikáciu so ZOS, na kritiku prezentovanú na tlačových besedách, použilo na zastrašenie (výklad ZOS) jeho diskreditáciu vo vykonávaných argumentoch uvedených v relácii Reportéri, príspevok Štátne peniaze (06.06.2005).
- Realizácia projektu „Spotrebiteľská sebaobrana“ (cyklus relácií v Slovenskom rozhlasu zameraných na vzdelávanie slovenského spotrebiteľa), 2004 (realizované z pridelených finančných prostriedkov MH SR).
- Realizácia projektu „Som európsky spotrebiteľ?“ (prieskum povedomia slovenského spotrebiteľa), 2005 (realizované z pridelených finančných prostriedkov MH SR).
- Reakcia na spôsob riešenia vymáhania nedoplatkov Slovenského rozhlasu od koncesionárov, 2005.
- Reakcia na nový spôsob poškodzovania spotrebiteľov – fakturovaním vysokých súm za (ne)dovolenie sa do štúdia počas vysielanie prvej reality show, tlačová beseda 03.06.2005, odvtedy sa v odstránení poškodenia spotrebiteľov permanentne a aktívne ZOS angažuje.

### 3.1 Kauza „Vysoké účty za (nedo)volanie sa do štúdia

Združenie občianskej sebaobrany (ďalej ZOS) v júni 2005 na tlačovej besede konanej 03.06.2005 verejne vyhlásilo, že vysoké sumy, ktoré fakturoval ST, a.s. svojim klientom za (nedo)volanie sa na č. 0890 800 800 v účtoch za apríl, máj, kvalifikuje ako poškodenie spotrebiteľa a bude sa angažovať v riešení poškodenia spotrebiteľov – klientov ST, a.s.

K dnešnému dňu ZOS pôsobiaci v ochrane spotrebiteľa pred poškodzovaním monopolnými dodávateľmi služieb, v tejto veci zastupuje cca 250 poškodených spotrebiteľov (niektorí sú aj v evidencii TÚ SR), od ktorých ST, a.s. neoprávnene požadoval uhradiť cca 1500000 Sk. Väčšina poškodených spotrebiteľov pod hrubým nátlakom, hraničiacim s trestným činom vydierania, spornú sumu uhradila splátkovým kalendárom, pričom sa mnohí dostali pod hranicu prežitia.

Z riešenia poškodenia spotrebiteľov sa stal nekonečný reálny príbeh, ktorého skrátenú formu uvádzame:

#### Časť prvá

Reality show, s ktorými si o sto šesť konkurujú jednotlivé televízne stanice, priniesli okrem boja o diváka diskusiú o ich úrovni a o spotrebiteľský problém. V súvislosti

o klasický, a vonkoncom jednoznačný vzťah. Komplikovanosť vzťahu, či vzťahov, dáva možnosť poškodzovať spotrebiteľov. Stalo sa to hneď pri prvej reality show, ktorá sa vysielala na jar minulého roku. Pre mnohých divákov sa stala „nezabudnuteľnou“, pretože dodnes splácajú niečo, čo im nebolo poskytnuté. A už sme pri vlastnom komplikovanom a doposiaľ u nás neznámom spotrebiteľskom probléme. Pre jeho lepšie pochopenie uvádzame všetko, čo sa na jeho vzniku podieľalo a podieľa..

Reality show a iné televízne formáty (napr. veštiareň, zábavné súťaže, atď.) dávajú divákovi príležitosť komunikovať s ich aktérmi, za čo sú odmeňovaní suvenírom, prípadne výhrou. Na to, aby sa divák porozprával s účinkujúcim, zavolá na telefónne číslo zverejnené moderátorom, prípadne je uvedené na spodnej časti obrazovky. Ide o desaťmiestne číslo, ktoré sa vytáča z telefónnej prípojky. Používanie pevnej telefónnej linky je na základe uzavretej zmluvy s poskytovateľom hlasovej služby. Pevné siete doposiaľ vlastní Slovak telecom, a. s., teraz T-com, a. s. **Základný obchodný vzťah teda je medzi Slovak telecomom, a.s. (ďalej ST, a. s.) a jeho klientom – spotrebiteľom.** Tým je televízny divák, ktorý volá do priameho televízneho vysielania. Jeho volanie, čiže používanie hlasovej služby, sa samozrejme odrazí vo faktúre za predchádzajúci mesiac. Pokiaľ za použitú hlasovú službu jej dodávateľ účtoval cenu uvedenú na obrazovke, nikto nebude namietat'. Inak je to v prípade, ak za volanie do štúdia, ktoré malo stáť 89.- Sk s DPH mnohým účtovali tisíce. Niečo teda v dodanej hlasovej službe nebolo v poriadku, pretože volanie malo stáť len 89 korún. Paradoxne tisícky boli fakturované spotrebiteľom, ktorí sa do štúdia nedovolali, v slúchadle mali „ticho“ alebo obsadzovací signál. A tak vytáčali alebo vyťukávali desať čísiel znovu, a suma 89 Sk sa znásobovala každou sekundou!!! To nie je science fiction, to je realita z reality show na pokračovanie. Alebo inak. Nekonečná a neskutočná realita o poškodzovaní spotrebiteľa.

Spotrebiteľia využili svoje právo a reklamovali. Na ST, a. s. neuspeli, pretože podľa technických záznamov bolo údajne všetko v poriadku. Argument, že desať čísiel za jednu sekundu nevyťuká ani kúzelník, na ST a.s. neuznali. Naviac, odkázali reklamujúcich na TelTex, firmu, ktorá vraj si linky na volanie u nich prenajala. Odtiaľ spotrebiteľia dostávali vyjadrenie, že oni s tým nič nemajú, že to TV Markíza. Keď napísali tam, tak ich odkázali na ST. a.s. Začarovaný kruh, z ktorého sa jednotlivец nemá šancu vymotať, aj keď cíti, že ho niekto má za blázna. S TelTexom a ani s TV Markíza nemá spotrebiteľ žiadny obchodný vzťah, takže tam komunikácia končí. ST, a.s. ako poskytovateľ hlasovej služby reklamáciu neuznáva, takže tam komunikácia končí tiež.

Zručnejší sa obrátili na Slovenskú obchodnú inšpekciu (ďalej SOI). Tá, ako štátny orgán trhového dozoru mala a doteraz má k celej záležitosti svojský, ťažko pochopiteľný prístup. Vraj „nešlo o používanie služby, ale o hru“. Volajúci podľa SOI hrali o predmety. Upozorňujeme, že do štúdia diváci – spotrebiteľia volali za účelom rozhovoru z účinkujúcimi. Darček, ktorý si mohli na záver vybrať (šálka, kniha, audiokazeta) nebol predmetom volania.

Mnohí spotrebiteľia sa obrátili na Telekomunikačný úrad SR (TÚ SR), ktorému zo zákona vyplýva dohľad nad telekomunikačným trhom. Tento úrad konal, ale v rámci Zákona o elektronických komunikáciách mohol navrhnúť poskytovateľovi nekorektné hlasovej služby mimosúdnu dohodu. Na tú ST, a.s. nepristúpil, takže kruh sa teda uzavrel a spotrebiteľ bol z neho vonku. Ako nahý v trní. Podvedený, bezmocný, ponížený. Toto všetko skúsilo

približne 250 spotrebiteľov (ktorí sú v evidencii ZOS), ktorých (nedo)volanie sa do štúdia vyšlo na cca jeden a pol milióna.

Toto flagrantné poškodzovanie spotrebiteľa zaujalo členov Združenia občianskej sebaobrany, ktoré ako jediné na Slovensku sa podujalo chrániť spotrebiteľov pred poškodzovaním monopolnými dodávateľmi služieb. Podľa možnosti zoskupilo poškodených, čo sa stalo len na základe informácií, ktoré publikoval jediný denník (!). K problému ZOS zvolal tlačovú besedu. Prišli na ňu dvaja novinári. Aj taká je realita na Slovensku.

Ďalej ZOS iniciovalo rokovania so zástupcami ST, a.s., SOI a TÚ SR. U prvých dvoch subjektoch sa stretlo s nevôľou, a neprístupnosťou. So zástupcami ST, a.s. sa rozišlo s tým, že „*to bude beh na dlhú trať*“. Takto sa vyjadril riaditeľ právneho oddelenia ST,a.s.

k predsavzatiu ZOS zastupovať poškodených spotrebiteľov na súde. Podľa zástupcov SOI by pokuta, ak by ju ST, a. s. mali za čo udeliť „*neriešila odstránenie poškodenia spotrebiteľov*“ (riaditeľ Krajského inšpektorátu SOI). Pracovníci TÚ SR sa k ZOS správali korektne, postupovali kompetentne a boli ochotní konzultovať a poradiť.

V jeseni 2005 bolo jasné, že ST, a.s. pritvrdil. Neuznanú reklamáciu kvalifikoval ako podlžnosť a začal konať. Prvým krokom bolo vypnutie telefónnej prípojky. To väčšina nevydržala, pretože na komunikáciu cez telefón boli odkázaní. Nastúpilo splácanie podlžnosti splátkovým kalendárom. Pri väčších sumách ST, a.s. stanovil 3 000 až 5 000 Sk mesačne, čo mnohých dostalo do existenčných problémov. Tí, ktorí sa mohli zaobísť bez pevnej linky zažili niečo, čomu sa hovorí zlý sen. Pre nich neznáma firma im napísala, že „*sa kontaktuje s exekútorom v okolí ich bydliska a mapuje ich hnutelný a nehnuteľný majetok*“. Išlo o vymáhačský subjekt, ktorý si ST, a.s. objednal na vymoženie neoprávnene fakturovaných súm za (nedo)volanie sa do štúdia. Od klientov, ktorých ZOS zastupuje vieme, že ST, a.s. si objednal štyri takéto firmy. Z jednoduchého matematického úkonu je jasné, že pre cca 15 neoblomných, nami evidovaných poškodených ST, a.s. by stačila jedna firma. Bolo nám jasné, že poškodených, ktorí vzdorovali nátlaku vymáhania spornej, resp. neoprávnene účtovanej sumy je viac ako zaevidoval ZOS. V tom období sme nevedeli aký počet spotrebiteľov by to mohol byť. K vtedajšiemu stavu tejto kauzy ZOS 29.09.2005 vydalo „*STANOVISKO ZOS K POŠKODZOVANIU SPOTREBITEĽOV ST, a. s. (príloha 2)*“. Na vlastné náklady sme expedovali informačné pokyny pre spotrebiteľov a to, tak elektronickou poštou (málo spotrebiteľov má e – mailovú schránku), tak aj fyzickou poštovou zásielkou.

## Časť druhá

V decembri 2005 ZOS dalo podnet na trestné konanie vo veci poškodzovania spotrebiteľa neopráveným účtovaním nedodanej hlasovej služby. O. i. sa v ňom uvádza:

*„Podnik zodpovedá volajúcemu za dovolanie sa na automatický hlasový oznam ako aj za obsah oznamu, teda oznam musí volajúcemu jednoznačne a jasne oznamovať, že jeho hlas bol úspešne odovzdaný a zarátaný do počítaadla Hlasovacej služby, teda zarátanie hlasu do*

*registra hlasov a jeho spoplatnenie je podmienené vznikom spojenia na automatický hlasový oznam, oznamujúci volajúcemu úspešné odovzdanie jeho hlasu.“*

*Z obsahu podaní vyplýva, že užívatelia sa nedovolali na volané číslo pre obsadenie a ak sa dovolali, tak nie na hlasový oznam, ktorý by oznamoval úspešné odovzdanie hlasu. „Z toho vyplýva, že podnik nezabezpečil, ani technicky plnenie, resp. nesplnil podmienky na účtovanie ceny za volania na Hlasovacia službu 0890 voľbou hlasovacieho čísla 0890 800 800 a volajúcim účtoval cenu v rozpore s bodom V/1 a Tarify ST, platnej v čase volania, na poskytovanie verejnej telefónnej služby VTS – časť A s bodom VII/38.“*

*Podnik (ST) technicky nezabezpečil:*

- *aby sa volajúci, po voľbe hlasovacieho čísla 0890 800 800 dovolali na automatický hlasový oznam, oznamujúci úspešné odovzdanie hlasu,*
- *aby po voľbe hlasovacieho čísla 0890 800 800 nezostalo „ticho“ príp. nebol vyslaný obsadzovací tón,*
- *aby len tie spojenia voľbou hlasovacieho čísla služby 0890 800 800 boli skutočne fakturované volajúcim, ktoré spĺňali podmienky na účtovanie ceny podľa Tarify ST, na poskytovanie Hlasovacej služby 0890 bod V/1 a Tarify ST na poskytovanie verejnej telefónnej služby VTS – časť A.*

*Podnik týmto konaním, bez právneho dôvodu zasiahol do práv a oprávnených záujmov užívateľa, čím porušil práva účastníka upravené v § 42 ods. 2 písm. b) ZEK a vo VP časť III čl. II – Práva a povinnosti účastníka bod 1 písm. b) – „účastník má právo na poskytnutie verejnej telefónnej služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve o pripojení, Všeobecných podmienkach, a za cenu a podmienok podľa Tarify ST, ak v zmluve o pripojení nie je dohodnuté inak“ v nadväznosti na povinnosť účastníka § 42 ods. 4 písm. b) ZEK – „platiť cenu za poskytnutú verejnú službu podľa zmluvy o pripojení a podľa tarify...“*

*Zároveň podnik stratil právo na zaplatenie ceny podľa § 42 ods. 1 písm. a) ZEK, pretože účtoval cenu za automatické volania na Hlasovacia službu voľbou hlasovacieho čísla 0890 800 800 v rozpore s podmienkami stanovenými v už citovaných tarifách (absencia automatického hlasového oznamu Hlasovacej služby oznamujúci úspešné odovzdanie hlasu).*

*Zodpovednosť za nespĺnenie podmienky uvedenej v tarifách – potvrdiť odovzdanie hlasu volajúcemu automatickým hlasovým oznamom sa podnik nemôže zbaviť umelým prenesením zodpovednosti na spoločnosť Teltex, s.r.o., ktorá bola v obchodnom vzťahu s podnikom ako užívateľ hlasovacej služby.*

Od dozorcujúcej prokurátorky, s ktorou sme niekoľkokrát vec konzultovali sme sa dozvedeli ( marec t. r. ), že spis postupuje vyšetrovateľovi na príslušnú expozitúru Správy zboru justičnej a kriminálnej služby. V júni t. r. bol zástupca ZOS predvolaný na vyšetrovanie, z ktorého vzišla dohoda, že mu ZOS vyhotoví kópie reklamácií poškodených spotrebiteľov (ZOS nesúhlasil s odovzdaním agendy na kopírovanie vyšetrovateľovi). Ďalšie skúsenosti z vyšetrovania z objektívnych dôvodov na tomto mieste neuvádzame.

ZOS permanentne komunikoval s TÚ SR - orgánom štátneho dohľadu nad trhom, SOI – orgánom trhového dozoru a ST, a.s. TÚ SR bol ústretový tak v komunikácii, ako aj v hľadaní možností riešenia poškodenia spotrebiteľov. Možnosti, ako nám interpretovali jeho zástupcovia, sú minimálne. SOI ani v tomto období nezmenila svoje stanovisko a zotrvala na pôvodnom z júna 2005, „že ide o hru a riešenie jej nespadá do kompetencie“. ST, a.s. po sa po niekoľkých urgenciách ozval.

V septembri ZOS dostal zo ST, a.s. list č. 21306/2006, zo dňa 06.06.2006, v ktorom oznámil, že „voči zákazníkom, ktorí v zákonných lehotách reklamovali účtovanie cien na číslo Hlasovej služby 0890 800 800, uskutočnených v mesiacoch máj až jún 2005 bude postupovať nasledovne:

- zaviazal sa k dobropisovaniu reklamovaných súm, ako aj pokút za nedodržanie doby splatnosti, spotrebiteľom, ktorí zaplatili vystavený účet,
- zaviazal sa vrátiť zaplatené čiastky,
- zaviazal sa anulovať dohody o splátkových kalendároch,
- zaviazal sa vrátiť sumy za dočasne obmedzené poskytovanie služieb,
- zaviazal sa v prípadoch, kde podnik odstúpil od zmluvy, predložiť zákazníkovi nový návrh zmluvy o pripojení.

Na toto vysporiadanie si ST, a.s. vyhradil čas do konca roka 2006. (Prísľub sa týka len reklamujúcich zákazníkov.)

**(príloha 3).**

De iure išlo o mimosúdne vysporiadanie s poškodenými spotrebiteľmi, uznaním reklamácie. V tom čase sme to považovali za úspech, o ktorom sme informovali príslušné inštitúcie, médiá a spotrebiteľskú verejnosť.

Na zasadnutí Spotrebiteľského poradného výboru (11.10.2006) sme sa dozvedeli, že pracovníci MH SR informovali príslušný orgán v Bruseli o úspechu, ktorý ZOS v riešení poškodenia spotrebiteľov ST, a.s. dosiahol mediáciou. Podotýkame, že ZOS nemal z čoho hradiť mediátora a preto všetku mediáciu aktivitu riešil svojimi personálnymi kapacitami.

Reálny počet poškodených je v skutočnosti oveľa väčší, nakoľko kvalifikované odhady vychádzajúce z informácií poskytnutých neoficiálne samotnými predstaviteľmi ST, a.s. hovoria o viac ako 1500 poškodených občanov ich klientov.

### Časť tretia

V októbri t. r. nás poškodení spotrebiteľia, ktorým podľa vyjadrenia ST, a.s., uvedeného v druhej časti uznal reklamáciu, informovali, že obdržali „Oznámenie o postúpení pohľadávky podľa par. 542 a nasl. Obč. zákonníka „ (list ST, a.s zo dňa 13.10.2006).

Z textu vyplýva, že prostredníctvom firmy Profidebt Slovakia s.r.o. budú uhradené už raz uznanej spornej sumy (pozri druhú časť) vymáhať (**príloha 4**).

ZOS 17.10.2006 urgoval porušenie proklamovaného prísľubu ST,a.s.(**príloha 5**)

A tak nekonečný príbeh pokračuje ....

#### Realita alebo niekoľko viet na záver

Tí, ktorí sa za ZOS angažovali za odstránenie poškodenia spotrebiteľa vo vyššie uvádzanej predmetnej veci sú vyčerpaní a to, tak pracovne ako aj finančne. Uvedomujú si však, že po roku a pol odvedli kus práce a vzdanie sa pred už prakticky dosiahnutým cieľom by už nikdy nepoukázalo na skutkový, bezprecedentný jav poškodzovania spotrebiteľov a to nielen ST, a.s. Preto je potrebné doriešiť už raz uznanie uplatnených reklamácií poškodených spotrebiteľov. Podľa získanej informácii vieme, že je ich viac ako 1 500. Rovnako potrebné bude riešiť odškodnenie tých spotrebiteľov, ktorí si reklamáciu neuplatnili, pričom ale v tejto predmetnej veci – vysokými účtami za volanie na 0890 800 800 - boli poškodení.

Doriešenie tejto kauzy je o to naliehavejšie, o čo viac formátov na komunikáciu s účinkujúcim v štúdiu ponúkajú jednotlivé televízie. V budúcom roku začne vysielat' nová televízia RING, ktorej programovú ponuku budú cca 18 hodín tvoriť iba súťažné formáty. Aby zapojenie do zábavnej súťažnej relácie (podotýkame, nejde o hazardné hry) prostredníctvom hlasovej služby, na ktorej participujú: telekomunikační operátori, prevádzkovatelia audiotextových technológií a vysielateľ TV programu, neuviedlo diváka - spotrebiteľa, do existenčných problémov, je potrebné angažovať sa v tejto veci.

**Zatiaľ nie je možné zistiť, či štát, podľa motta v úvode, NEVIE, NECHCE ALEBO NEMOŽE.**

**ZOS si považovalo za svoju povinnosť angažovať sa v odstránení poškodenia spotrebiteľa. Preto sa rozhodlo uchádzať sa o pridelenie finančných prostriedkov na túto, zatiaľ nedoriešenú kauzu. Tým, že ich štát prideli, jednoznačne bude prezentovať, že ju riešiť CHCE.**

## Časť C

## Projekt

1. **Názov** STOP poškodzovaniu spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby
2. **Termín** variant prvý - I. polrok 2007  
variant druhý - do októbra 2007
3. **Miesto realizácie** Slovenská republika
4. **Rozpočet projektu**
- 4.1 **Požadovaný finančný príspevok**

	<b>NÁKLADY:</b>	<b>Celkový rozpočet v Sk:</b>
1	Námet, tvorba projektu a rozpočtu	50 000
2	Vypracovanie analýzy súčasného stavu poškodzovania spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby	30 000
3	Koordinácia a manažment realizácie projektu	30 000
4	Právne a odborné poradenstvo súvisiace so zabezpečením zmlúv k autorským a realizačným zložkám a k posudzovaniu súčasnej legislatívy k riešenému poškodzovaniu spotrebiteľa	58 000
5	Komunikácia s poškodenými spotrebiteľmi z toho: a) príprava a vypracovanie textov informačných listov pre poškodených spotrebiteľov b) kancelárske práce (expedícia elektronickou a fyzickou poštou cca 500 listov, atď) c) náklady na poštovné d) kancelársky materiál a tlač	21 000
6	Okrúhly stôl Verejná diskusia so zástupcami dodávateľov hlasovej služby, prevádzkovateľov, vysielateľov, trhového dozoru, štátneho dohľadu, poslancov a spotrebiteľov zameraná na hľadanie východísk k zamedzeniu poškodzovania spotrebiteľov: a) scenár organ. zabezpečenia b) manažment podujatia a organizačné zabezpečenie (prezenčné listiny, menovky, hostesky a pod.) c) moderovanie d) honorár referujúcim. e) vypracovanie záverečného resumé pre odbornú, spotreb. a polit. verejnosť f) prenájom miestnosti g) občerstvenie	77 000
7	Tlačová beseda a) scenár b) pozvánka c) tlačová správa d) prenájom miestnosti e) občerstvenie f) organizačné zabezpečenie (prezenčné listiny, menovky, hostesky a pod.)	18 000

8	Mediálne výstupy –PR pre spotreb.verejnosť - zakúpenie vysielacieho času a printového priestoru (s možnosťou získania zľavy zo súčasných platných sadzobníkov médií )	150 000
9	Účtovníctvo projektu	30 000
10	Náklady na prenájom miestností na pracovné schôdze realizátorov projektu	26 000
11	Poplatky za prenájom internetu a telefonické hovory	12 000
12	Webová stránka – honorár pre webmajstra	15 000
13	Cestovné	3000
14	Poplatky za vedenie účtu v PÚ	3000
	<b>POŽADOVANÝ FINANČNÝ PRÍSPEVOK :</b>	<b>523 000</b>

#### 4.2 Spoluúčasť ZOS na realizáciu projektu

	<b>VKLAD</b>	<b>Sk:</b>
1	Monitoring poskytovania hlasovej služby v štátoch EÚ (angl.jazyk).	Bez vyčíslenia vkladu
2	Sumarizácia novozistených skutočností nasvedčujúcich, že boli spáchané trestné činy Rozšírenie podnetu na trestné stíhanie Príprava na konzultácie s prokurátorkou a vyšetrovateľom Konzultácie s prokurátorkou a vyšetrovateľom	20 000
3	Vypracovanie elektronickej databázy poškodených s relevantnými informáciami o každom prípade (cca 270 prípadov)	60 000
4	Práca s databázou poškodených klientov po opätovnom vymáhaní úhrady už uznanej reklamácie	7 000
5	Štúdium právnych noriem a obchodných podmienok telekomunikačných operátorov	6 000
6	Príprava na rokovania so SOI, TÚ SR Rokovania so SOI a TÚ SR	12 000
7	Komunikácia so ST, a.s., výzvy (know howe public relation) Príprava na rokovania	15 000
8	Prenájom miestnosti na prácu realizačného tímu projektu Prenájom priestoru na dokumentáciu projektu	26 000
9	Prenájom pripojenia telefónnej prípojky a internetu	7 000
10	Vypracovanie informačných textov o kauze pre webovú stránku	5 000
11	Priebežné právne poradenstvo, aktuálne, podľa potreby	15 000
12	Cestovné autom	5 000
13	Kancelársky materiál, pracovné pomôcky	5 000
14	Vypracovanie súhrnnej analýzy kauzy a jej zapracovanie do informačného listu poškodeným	15 000
15	Mediálne výstupy e elektronickej a printových médiách (1 min. v elektron.médiu od 80 po 300 tisíc, článok v rozsahu 1 normostrany v denníku cca 150 až 300 tisíc- podľa poskytnutého priestoru)	400 000
16	Mediátor	60 000
	<b>VKLAD SPOLU:</b>	<b>658 000</b>



## 5. Organizačné, personálne a technické zabezpečenie

Odborné činnosti budú zabezpečené dodávateľským spôsobom prostredníctvom odborníkov – špecialistov, formou dohôd o vykonaní práce, zmlúv o dielo, príp. na faktúru. Dominantné činnosti z koncepcie projektu budú zabezpečovať členovia ZOS.

## 6. Zdôvodnenie opodstatnenosti projektu

Vzhľadom na to, že prvá reality show odštartovala novú formu poškodzovania spotrebiteľa, ktorý sa volaním do nových formátov jednotlivých televízií kontaktuje s ich moderátorom za účelom rozhovoru alebo súťaže,

je potrebné:

*doriešiť odškodnenie poškodených spotrebiteľov, ktorí si uplatnili reklamáciu za vysoké účty za (nedo)volanie sa do relácie reality show MOJSEJOVCI (jar 2005.)*

*prezentovať východiská predchádzania poškodzovania spotrebiteľov v tejto oblasti a to, po dôkladnej analýze právneho stavu v tejto predmetnej veci ako aj po diskusii so všetkými zainteresovanými (dodávateľia hlasovej služby, prevádzkovatelia komunikácie prostredníctvom audiotextu, zastupcovia štátneho dohľadu a dozoru nad trhom, poslanci NR SR, spotrebiteľská verejnosť).*

**Časť D****Vyhlásenie žiadateľa**

Podpísaná Jana Miklovičová, štatutárna zástupkyňa Združenia občianskej sebaobraný ďalej (ZOS), týmto sa svoju česť prehlasujem, že:

- voči ZOS neboli uplatnené sankcie za porušovanie pravidiel pri používaní finančných prostriedkov zo štátneho rozpočtu,
- ZOS pri realizácii svojej činnosti nedosahuje zisk,
- ZOS nepožadoval finančný príspevok zo štátneho rozpočtu iného rezortu štátnej správy, organizácie alebo iného subjektu hospodáriaceho s prostriedkami štátneho rozpočtu,
- potvrdzuje, že všetky údaje v tejto žiadosti a v jej prílohách sú pravdivé.

Toto čestné prehlásenie sa prikladá ako súčasť k Žiadosti o poskytnutie finančných prostriedkov na projekt ZOS v roku 2007.

Bratislava, október 2006

  
PhDr. Jana Miklovičová

ZDRUŽENIE  
OBČIANSKEJ SEBAOBRANY  
Mraziarenská 3  
821 08 Bratislava

**Konkrétne oblasti projektu, ktoré môžu byť hrazené zo štátnej dotácie**

Zo štátnej dotácie môže byť hrazené:

- Vypracovanie analýzy súčasného stavu poškodzovania spotrebiteľov dodávateľmi hlasovej služby
- Právne a odborné poradenstvo súvisiace so zabezpečením zmlúv k autorským a realizačným zložkám a k posudzovaniu súčasnej legislatívy k riešeniu poškodzovaniu spotrebiteľa
- Komunikácia s poškodenými spotrebiteľmi
- Okrúhly stôl
- Bežné potreby

*Andreas Müller*