



...vieme dospieť k dohode...

## VÝROČNÁ SPRÁVA - VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

**Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Bratislavskom, Trnavskom, Trenčianskom a Nitrianskom kraji 2014** - projekt realizovaný v období od 1. januára 2014 do 31. decembra 2014

Mediátorka a osoba I. kontaktu bratislavskej pobočky S.O.S. Poprad Ing. Soňa Ďurčová: „Vďaka združeniu **S.O.S. Poprad** sme dostali možnosť zapojiť sa do tohto zaujímavého projektu. Mali sme už predchádzajúce skúsenosti vďaka spolupráci s iným spotrebiteľským združením. Vďaka výzve MHSR 2014 spotrebiteľia nemusia kontaktovať, prípadne osobne navštíviť, Poprad, no môžu nájsť pomoc aj v novovytvorenej kancelárii v Bratislave. Obracali sa na nás najmä pri problémoch s neuznanou reklamáciou, chybným produktom alebo službou, odstúpením od zmluvy, agresívnou reklamou, nekalými a klamlivými obchodnými praktikami, neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, bezpečnosťou výrobu, pri vlastníckych problémoch s bytmi a nebytovými priestormi, vyúčtovaním energií, vody a plynu, s podnetmi týkajúcimi sa finančných služieb a inými spormi s predajcami, výrobcami či poskytovateľmi služieb. Riešili sme podnety týkajúce sa pohľadávok voči Dopravnému podniku Bratislava, a.s. i prípady zlej komunikácie so zdravotnými, či sociálnou poisťovňou.

### I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

V súlade so Zmluvou o poskytnutí dotácie sme projekt realizovali od 1. januára 2014 do 31. decembra 2014 v nasledujúcom personálnom zložení: osoba I. kontaktu – Soňa Ďurčová, hot-line operátor - Michal Fáber, vedenie účtovníctva – Ing. Dagmar Dvořáková.

V rámci zefektívnenia a prehľadnosti poskytovaného poradenstva sa používajú pre evidenciu a zjednodušené vyhodnotenie podnetov jednotné formuláre Identifikátor poradenstva, Plnomocenstvo, mesačný Report osoby I. kontaktu a Report mediátora v tlačenej i elektronickej podobe.

Účinným nástrojom je pravidelne aktualizovaná web stránka [www.spotrebitelev.sk](http://www.spotrebitelev.sk), profil združenia na sociálnej sieti Facebook a komunikácia s regionálnymi i celoslovenskými médiami. V sledovanom období projektový tím vydal viac ako 28 tlačových správ a odborných príspevkov. Okrem uvedených materiálov združenie v spolupráci s týždenníkom Trend pripravilo seriál o ochrane spotrebiteľa v jeho elektronickej podobe. Členovia sa tiež pravidelne zúčastňujú diskusných rozhlasových a televíznych relácií a hlavných správ komerčných i regionálnych televízií.

### II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

V jednotlivých obdobiach boli prijímané podnety s následným vybavením takto: apríl 2014 – 14 podnetov, spotrebiteľia získali **1947 eur**, máj 2014 – 15 podnetov, úspora v prospech spotrebiteľa – **896 eur**, jún 2014 – 18 podnetov, úspora **1418 eur**, júl 2014 – 10 podnetov, úspora **1060 eur**, august 2014 – 13 podnetov, ušetrené prostriedky **1981 eur**, september 2014 – 13 podnetov, ušetrené prostriedky spotrebiteľom **3543 eur**, október 2014 – 15 podnetov, úspora pre spotrebiteľa je **1014 eur**, november 2014 – spolu 15 podnetov, ušetrené prostriedky **1756 eur**, december 2014 – spolu 22 podnetov, ušetrené financie pre spotrebiteľa **3064 eur**.

Z celkového počtu 135 podnetov prijatých v spotrebiteľskej poradni S.O.S. v Bratislave bolo v prospech spotrebiteľov získaných 16 679 eur. S nevybavenými podnetmi sa priebežne pracuje, sú rozpracované, v riešení mimosúdnom, resp. u orgánov súdov a kontrolných orgánov.

### Kontinuita a legislatívny background

Projekt združenia S.O.S. Poprad *Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Bratislavskom, Trnavskom, Trenčianskom a Nitrianskom kraji 2014* bol realizovaný v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorú členské štáty majú uviesť do účinnosti prostredníctvom zákonov, predpisov a opatrení potrebných na dosiahnutie súladu s touto smernicou do 9. júla 2015. Fragmentácia vnútorného trhu škodí konkurencieschopnosti, rastu a vytváraniu pracovných miest v rámci Únie. Odstránenie priamych a nepriamych prekážok riadneho fungovania vnútorného trhu a zvýšenie dôvery občanov majú pre dobudovanie vnútorného trhu zásadný význam. Zo zabezpečenia prístupu k jednoduchým, efektívnym, rýchlym a finančne často nenáročným spôsobom riešenia vnútroštátnych a cezhraničných sporov, majú prospech najmä spotrebiteľia, čím sa zvyšuje ich dôvera v trh. Tento prístup by sa mal vzťahovať na nákup v kamenných obchodoch i cez internet, a je dôležitý aj pri čoraz častejších cezhraničných nákupoch.

Alternatívne riešenie sporov (z anglického Alternative Dispute Resolution-ADR) ponúka jednoduché, rýchle a lacné mimosúdne riešenia medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Nie je však ešte dostatočne a rovnomerne rozvinuté v celej Európskej únii a nefunguje uspokojivo vo všetkých geografických oblastiach ani odvetviach podnikania v EÚ. Spotrebiteľia a obchodníci stále nie sú dostatočne informovaní o existujúcich alternatívnych mechanizmoch.

Aby mohli spotrebiteľia plne využívať potenciál vnútorného trhu, ADR by malo byť k dispozícii pre všetky druhy domácich a cezhraničných sporov, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, a spotrebiteľia i obchodníci by mali byť informovaní o jeho existencii. V súlade s touto stratégiou bude Spoločnosť ochrany spotrebiteľov S.O.S. Poprad aj naďalej skvalitňovať a postupne v rámci svojich projektových aktivít rozširovať svoje služby poskytované v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

### Návrhy na zmenu legislatívy

Počas realizácie projektu *Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2014* sa v praxi nasledujúce ustanovenia platných zákonov javili ako problémové, neplniace svoj účel a ohrozujúce vymožitelnosť práva a prístup k spravodlivosti pre bežných spotrebiteľov.

- ✓ implementovať Smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- ✓ obmedziť pôsobenie arbitrážnych a rozhodcovských súdov len na obchodné spory
- ✓ zakázať vymáhanie pohľadávok spotrebiteľov inkasným spoločnostiam
- ✓ zjednotiť judikatúru súdov SR, aby nerozhodovali v rovnakých veciach inak na východnom a inak na západnom Slovensku
- ✓ skrátiť trvanie súdnych procesov a zaviesť povinnosť zverejňovať rozsudky v médiách
- ✓ tvrdšie postupy voči predajcom a poskytovateľom služieb zo strany kontrolných orgánov, odnímanie živnostenských licencií
- ✓ obmedzenie propagácie a inzercie nebankových subjektov a poskytovateľov pôžičiek vo verejnoprávnych i súkromných médiách
- ✓ ako neaktuálne, odporúčame vypustiť: § 3 ods. 6), § 14b Ochrana spotrebiteľa pri zavedení meny euro v Slovenskej republike

V Poprade, 9.1.2015

Ing. Michal Fáber, predseda S.O.S.