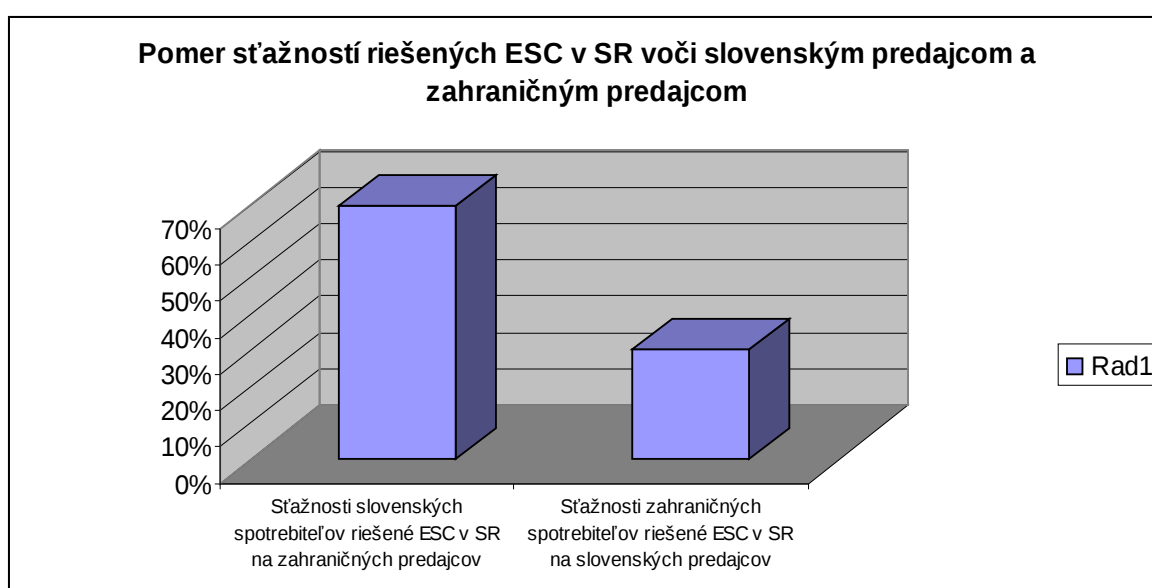
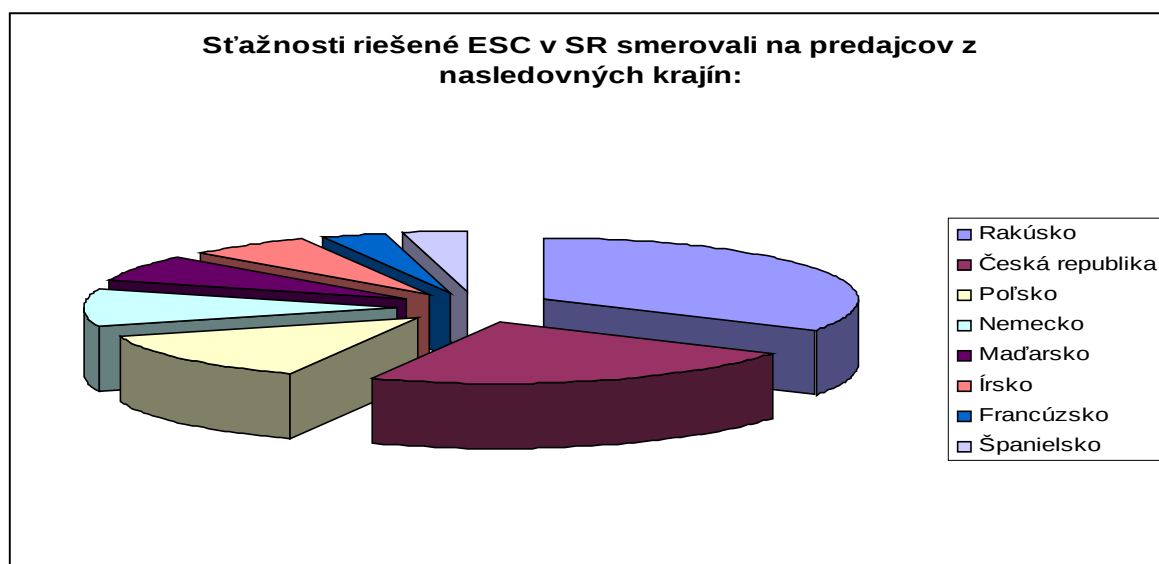


Štatistika ESC v SR v detailoch

ROK 2006

V roku 2006 bolo poskytnutých približne 250 informácií prevažne telefonicky a v elektronickej forme. Európske spotrebiteľské centrá doposiaľ neboli povinné registrovať telefonicky poskytované informácie. (Od januára 2007 sú registrované aj žiadosti poskytované telefonicky.)

Sťažností a sporov, prijatých od slovenských spotrebiteľov, ktorí reklamovali výrobok alebo službu v zahraničí, bolo v roku 2006 celkom 30 a prijatých sťažností zahraničných spotrebiteľov na výrobky a služby zakúpené v SR bolo 13. Znamená to, že od mája 2006, kedy bolo ESC v SR oficiálne otvorené a prezentované v médiách, riešilo do konca roku 2006 celkom 43 cezhraničných prípadov. Z toho 2 prípady prerástli z reklamácie a následnej sťažnosti do sporu, nakoľko nedošlo ku kompromisu medzi predajcom a spotrebiteľom.



Riešenie prípadov je vo väčšine prípadov zdĺhavá procedúra. Napriek tomu bolo v roku 2006 celkove uzavretých 86% sťažností, pričom pre spotrebiteľa bolo kladne vyriešených vyše 35% prípadov. Ďalšie prípady, resp. sťažnosti boli doriešené až v roku

2007, resp. boli riešené v rámci systému mimosúdneho riešenia sporov, resp. boli postúpené na ďalšie inštitúcie, do ktorých kompetencií ich riešenie spadá. Vyskytli sa aj prípady, keď predajca odmietol spolupracovať na riešení prípadu, odmietal pristúpiť k náprave, resp. k odškodneniu spotrebiteľa. Najčastejšie sa vyskytovali sťažnosti na letecké služby (zrušenie letu, presmerovanie letu, strata batožiny, poškodenie batožiny a pod.). Tieto sťažnosti tvoria vyše 23% všetkých prípadov. Elektronika predstavovala za rok 2006 takmer 19% sťažností a zvyšok tvoria sťažnosti na ďalšie výrobky pre domáce použitie, použité motorové vozidlo, timesharing, ubytovanie a iné služby.

Cezhraničné sťažnosti, resp. spory sú rozdelené aj podľa hodnoty sporu, pričom rozlišujeme tri základné hodnoty sporov: do 200 EURO, medzi 200 – 500 EURO a nad 500 EURO. V prvom prípade ESC v SR eviduje 15 prípadov, v druhom 10 a 18 prípadov v hodnote nad 500 EURO.

Pre dosiahnutie lepšieho efektu ESC v SR taktiež spolupracuje s inštitúciami v ochrane spotrebiteľa, ako je SOI a s mimovládnyimi spotrebiteľskými organizáciami. ESC v SR realizovalo spoločný projekt so spotrebiteľskými združeniami v roku 2006, spotrebiteľskú štúdiu k problematike procesu spotrebiteľských reklamácií a spôsobu ich vybavovania.

ESC v SR sa zúčastnilo na nasledovných spoločných projektoch:

- spoločný projekt k informáciám o výmene EURO v bankách a v zmenárňach v rámci krajín mimo eurozóny;
- spolupráca na letáku pre spotrebiteľov nachádzajúcich sa v Nemecku pri príležitosti majstrovstiev sveta vo futbale 2006;
- podklady do cestovného sprievodcu pre zahraničných spotrebiteľov iniciovaného ESC v Grécku;
- podklady do projektu írskeho ESC o právach spotrebiteľov pri leteckej preprave.

V rámci informačnej kampane pripravilo ESC v SR 3 informačné letáky a brožúrky v roku 2006 s nasledovnými tematickými okruhmi:

- aktivity ESC,
- timesharing (striedavé, časovo vymedzené užívanie nehnuteľností),
- nakupovanie v EÚ,

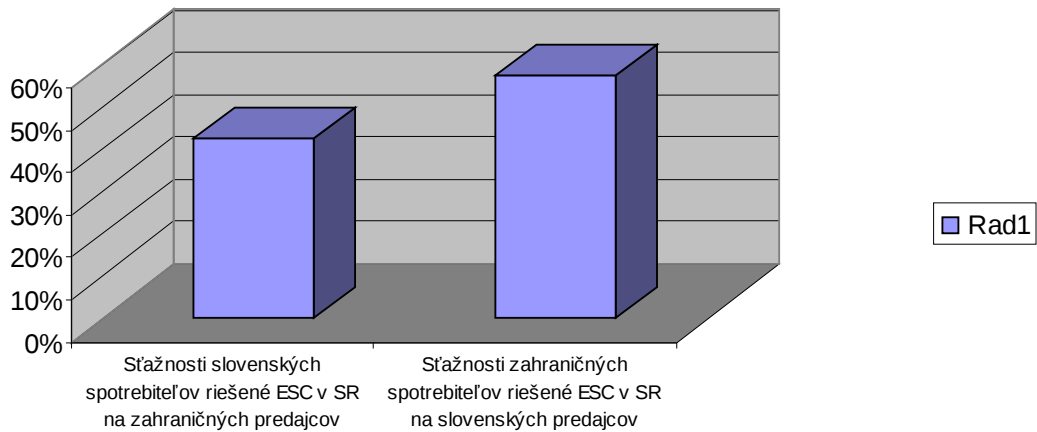
ktoré boli distribuované na mestské turistické informačné centrá, mimovládne spotrebiteľské organizácie, na mestské úrady a letiská.

Činnosť siete ESC je koordinovaná EK prostredníctvom oficiálnych zasadnutí, pričom v roku 2006 sa uskutočnili 4 oficiálne zasadnutia siete ESC. V júni 2006 bolo zasadnutie siete spojené s krátkym školením k novému IT nástroju, ktorý slúži na monitorovanie jednotlivých prípadov spotrebiteľov. Na decembrovom Dni spolupráce zas boli dohodnuté spoločné projekty na ďalšie obdobie.

ROK 2007 (k 15.8.2007)

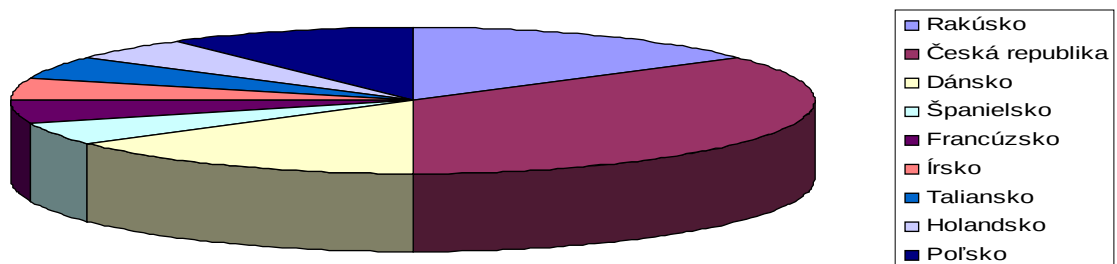
Od začiatku roka sa ESC v SR venovalo riešeniu spotrebiteľských sťažností, ktorých bolo registrovaných doposiaľ 47.

Pomer sťažností riešených ESC v SR voči slovenským predajcom a zahraničným predajcom

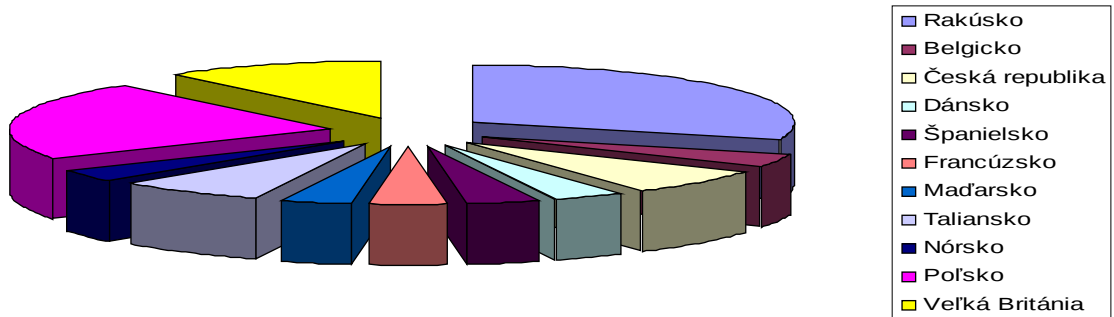


Najčastejšie smerujú sťažnosti na letecké služby, ide o vyše 50% všetkých prípadov. Ďalej nasledujú elektrospotrebiče, spotrebný tovar (topánky, oblečenie) a služby. Doposiaľ ESC v SR v roku 2007 uzavrelo 51% prípadov, z toho úspešne približne 52%. Medzi neúspešne uzavreté prípady totiž radíme aj tie, **v ktorých rámci** predajca pristúpil k ponuke odškodniť spotrebiteľa, ten však výšku odškodnenia, resp. iné náhradné riešenie z rôznych dôvodov neakceptoval. Jednotlivé sťažnosti sa riešia individuálne, niektoré sú v riešení aj 2 mesiace, čo je oficiálna lehota EK na riešenie jedného prípadu.

Sťažnosti spotrebiteľov riešené ESC v SR na zahraničných predajcov



Sťažnosti zahraničných spotrebiteľov riešené ESC v SR podľa jednotlivých štátov sťažovateľov



Okrem spotrebiteľských sťažností ďalej ESC v SR vykonávalo nasledovnú činnosť:

- 1) poskytovanie informácií spotrebiteľom (celkove 99 žiadostí o informáciu)
- 2) spolupráca s centrami siete ESC v SR a EK
- 3) spoločné projekty v rámci siete ESC v SR a EK
- 4) mediálne výstupy za ESC v SR (5) a tlačové správy (1).