



...vieme dospieť k dohode...

VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

počas realizácie projektu od 1. apríla 2012 do 31. decembra 2012

Ako povedať NIE neférovým spotrebiteľským zmluvám!

Projekt spotrebiteľského združenia S.O.S., Poprad s názvom **Ako povedať NIE neférovým spotrebiteľským zmluvám!** sa zameriaval na vzdelávanie spotrebiteľov formou seminárov organizovaných v Poprade a v Bratislave. Hoci sme z požadovanej projektovanej sumy 9000 Eur dostali dotáciu len vo výške 2000 Eur, podarilo sa nám zorganizovať spolu šesť vzdelávacích seminárov pre rôzne cieľové skupiny.

✓ **tri semináre sa uskutočnili v Denných centrách v Poprade**

Denné centrum Xenón, Poprad – dňa 11. 10. 2012 – 31 účastníkov

Denné centrum Limba, Poprad – dňa 29.10. 2012 – 28 účastníkov

Denné centrum pre zdravotne postihnutých, Poprad – 11.11. 2012 – 46 účastníkov

Nosnou témou bolo 5 základných práv spotrebiteľa, ktoré Európska únia sformulovala v politike ochrany a informovaní spotrebiteľa

1. právo na ochranu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa
2. právo na ochranu hospodárskych záujmov spotrebiteľa
3. právo na náhradu spôsobených škôd
4. právo na informovanosť a osvetu
5. právo na kolektívne zastupovanie záujmov súvisiacich s ochranou spotrebiteľa.

Na základe týchto práv lektori prítomných oboznámili s najčastejšími problémami pri reklamáciách, a s nimi súvisiacimi neférovými praktikami predajcov a poskytovateľov služieb. Upozornili ich na zvyčajné problémové neprijateľné zmluvné podmienky, ktorých sa majú v zmluvách vyvarovať, oboznámili ich s úskaliami úverových zmlúv a spotrebiteľských zmlúv ako takých. Účastníci seminárov sa v diskusiách živo zapájali s vlastnými podnetmi a skúsenosťami a všetky tri podujatia boli dôkazom veľkého záujmu skôr narodených spotrebiteľov o problematiku.

Lektori prítomných spotrebiteľov oboznámili s užitočnými legislatívnymi opatreniami a na praktických príkladoch ilustrovali ich aplikáciu a uplatnenie v praxi.

✓ **tri vzdelávacie semináre sa uskutočnili v priestoroch predajcov**

Nokia Slovakia, s.r.o. – 15 účastníkov

CENTRUM IN, s.r.o. – 2.10.2012 – 15 účastníkov

Eurocamp, s.r.o. – 13.11. 2012 – 18 účastníkov

Veľmi si ceníme rastúcu ochotu a záujem predajcov a poskytovateľov služieb o problematiku ochrany spotrebiteľov. Sami nás oslovujú a zaujímajú sa o novú legislatívu a povinnosti, ktoré z nej pre nich



SPOLČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

...vieme dospieť k dohode...

vyplývajú. Okrem desiatich základných princípov ochrany spotrebiteľa v Európskej únii sme reprezentantov uvedených troch spoločností oboznámili s nasledujúcimi oblasťami:

- Mimosúdne riešenie reklamácií ako konkurenčná výhoda pre váš biznis
- Podnikateľ a predajca v úlohe spotrebiteľa
- Záručná doba a pojmy s ňou spojené
- Zodpovednosť predávajúceho za chyby
- Povinnosti predávajúcich pri vybavovaní reklamácií
- Povinnosti predávajúcich pri zrušení prevádzkarne
- Ako reklamovať spotrebný materiál?
- Životný cyklus výrobku
- Čo sú to nevýhodné spotrebiteľské zmluvy, neprijateľné zmluvné podmienky a nekalé obchodné praktiky?

Keďže išlo o tri rôzne subjekty v závislosti od ich podnikateľského zamerania sme pre nich pripravili aj odlišné informačné bloky orientované na ich potreby.

1. Praktické tipy pri uzatváraní zmlúv s telekomunikačnými operátormi
2. Akciový telefón
3. Zmena zmluvných podmienok a odstúpenie od zmluvy
4. Špecifiká uplatňovania a vybavovania reklamácií mobilných telefónov
5. Čo je to zdravotnícka pomôcka?
6. Ako rozoznať tovar bez zdraviu prospešných účinkov od pomôcok?
7. Registrácia zdravotníckych pomôcok
8. Vybavovanie reklamácií kozmetických služieb
9. Najčastejšie používané nekalé obchodné praktiky pri predaji tzv. zdravotníckych pomôcok
10. Dozor a sankcie
11. Reklamácia ojazdených automobilov
12. Záruka garantovaná Občianskym zákonníkom
13. Zodpovednosť za chyby predanej veci
14. Úverová zmluva na kúpu ojazdeného vozidla

SPLNENÉ CIELE PROJEKTU

- ✓ spotrebiteľom i predajcom boli poskytnuté informácie o preventívnych možnostiach ochrany ich práv i zákonných povinností, na konkrétnych príkladoch im lektori ukázali ich použitie v každodennom živote
- ✓ bola posilnená ich informovanosť, vzdelanosť a postavenie na trhu, dostali informácie a nástroje ako sa účinne brániť a domôcť odškodnenia
- ✓ naučili sa aplikovať právne úpravy v praxi
- ✓ bola im vštepená dôvera v lepšiu vymožitelnosť spotrebiteľského práva
- ✓ boli upozornení na najčastejšie reklamované tovary a služby
- ✓ boli upozornení na problémové miesta v legislatíve
- ✓ vďaka kontaktu na S.O.S. Poprad vedia kam sa s problémom obrátiť, chodia k nám diskutovať a nastoľujú nové, dôležité témy



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITELOV

...vieme dospieť k dohode...

- ✓ boli upozornení na pozitívne praktické príklady zo zahraničnej i slovenskej spotrebiteľskej praxe
- ✓ pochopili možnosti efektívnej komunikácie a prednosti dohody
- ✓ počas seminárov i po ich samotnom ukončení reagovala príslušná záujmová skupina podávaním konkrétnych i všeobecných podnetov organizátorovi podujatia

Informácie o projekte a organizovaných seminároch **S.O.S. Poprad** boli spracované a zverejnené v nasledujúcich správach:

Na šálke čaju Popradský s Mariánom Zvaleným, predsedom Podtatranskej organizácie č. 28 Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska (PO ÚNSS)

Neférové praktiky predajcov nestrašia len dôchodcov

Školení predajcovia synonymom značky kvality

V rámci realizovaných projektových aktivít nás oslovili združenia a rôzne inštitúcie s prosbou realizovať semináre aj u nich. Zároveň prejavili veľký záujem o publikácie, ktoré sme vydali v rámci dotácie MH SR v roku 2011.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
(S.O.S.) Poprad
Bajkalská 439/16, 058 01 Poprad
IČO: 42 088 453, TEL.: 0918 621 940