

ZDRUŽENIE SLOVENSKÝCH SPOTREBITEĽOV

ASSOCIATION OF SLOVAK CONSUMERS

Palisády 22, 811 06 Bratislava, ☎/fax+ odkazovač : 02 / 544 11 148, zss@zss.sk; www.zss.sk
Hotline : 0905 719 874

Vyhodnotenie projektu a čerpania finančných prostriedkov
poskytnutých MH SR
na 2010

Názov projektu: „Rozvoj spotrebiteľských aktivít ZSS
poradenstvo
právna pomoc a zastupovanie spotrebiteľov pred súdmi SR
hotline poradenská linka,
finančné poradenstvo pre zadlžených spotrebiteľov,
spotrebiteľská osveta,

Mená oprávnených osôb	
-----------------------	--

Prevádzkovanie poradenských centier

Sieť poradenských centier – 1 v Bratislave a 11 regionálnych centier, ďalšie centrá – Čadca, Prešov, Topoľčany a Komárno nebolo možné udržať a ďalšie uvažované centrá pri súčasných kapacitách nie je možné rozvinúť.– Trenčín, Michalovce, Trnava a Banská Štiavnica

Územné rozšírenie siete poradenských centier by sprístupnilo spotrebiteľské poradenstvo predovšetkým pre starších občanov a spotrebiteľov z nízkopříjmových sociálnych vrstiev, ktorí nemôžu komunikovať e-mailom a často ani telefónom a priamy styk s poradenským centrom, dislokovaným čo najbližšie k miestu ich bydliska je nevyhnutný.

Výsledky poradenskej činnosti v regionálnych poradenských centrách ZSS za rok 2010 sú v priloženej tabuľke. Z celkového počtu 14666 spotrebiteľských kontaktov bolo viac ako 400 prípadov riešených ako sprostredkovanie vybavenia spotrebiteľskej sťažnosti priamym kontaktom s predajcom/poskytovateľom služieb formou e-mailovej, telefonickej, listovej alebo priamej osobnej komunikácie.

Ďalšie poradenstvo a mimosúdne riešenia spotrebiteľských sťažností a sporov s arealizovali v rámci spolupráce v projekte ADR, ZNOPS Poprad., kontaktné miesta Bratislava 2 a Žilina - spolu viac ako 400 spotrebiteľských kontaktov, z toho mimosúdne riešenia tvorili viac ako 100 prípadov.

Právna pomoc a zastupovanie spotrebiteľov pred súdmi SR

ZSS spolupracuje s právnou kanceláriou pri riešení zložitejších spotrebiteľských problémov. Riešené prípady sú uvedené v prílohe faktúry.

Hotline poradenská linka

Hotline poradenská linka, napriek tomu, že dotácia túto časť projektu nepodporila, bola zabezpečovaná počas celého obdobia denne aj počas nepracovných dní (okrem nevyhnutných technických prestávok) a bolo jej prostredníctvom realizovaných takmer 3500 spotrebiteľských kontaktov.

Linka je okrem webových stránok – www.zss.sk, www.pravaspotrebiteľa.sk, uverejňovaná v motoristickom časopise STOP a je k dispozícii spotrebiteľom aj v jednotlivých regionálnych poradniach.

Zameranie poradenskej činnosti: činnosti a získané poznatky:

Nedostatočná kvalita obuvi, dokonca aj zdravotná závadnosť, nielen tej predávanej na trhoviskách, ale aj značkovej obuvi v klasickej i luxusnej obchodnej sieti pretrváva. Táto často nedosahuje prezentovanej kvality a funkčnosti. Veľmi často musí spotrebiteľ reklamovať aj drahú značkovú obuv už krátkom nosení. V tejto súvislosti zaráža vysoký podiel zamietnutých reklamácií.

V tomto smere negatívne na pozíciu spotrebiteľa vplyva novela Zákona o ochrane spotrebiteľa – 397/2008, ktorá

umožňuje na odborné posudzovanie vady využívať aj značkové záručné servisy, čo podľa našich skúseností znižuje objektivnosť posudkov a znevýhodňuje spotrebiteľa - platí to nielen pre sortiment obuvi, ale tu sa zdajú problémy najvypuklejšie.

Liberalizácia trhu prispela nielen k značnému rozšíreniu **sortimentu textilu a konfekcie**, ale priniesla aj veľké problémy v kvalitatívnych parametroch a zdravotnej závadnosti, a čo prekvapuje, že takéto skúsenosti sú i s výrobkami členských krajín EÚ.

Na vysokej úrovni je stále počet spotrebiteľských sťažností na služby **čistiarní odevov a bytových textílií**.

S rastúcou saturáciou trhu **mobilných telefónov** stále stúpajú sťažnosti ich užívateľov na kvalitu prístrojov, postup predajcov pri reklamáciách i na služby mobilných operátorov. Závažným a ťažko riešiteľným problémom je zamietnutie reklamácií mobilných telefónov z titulu oxidácie elektronických častí, ktorá je však detekovaná nie pri prebratí výrobku do reklamačného konania, ale až pri servisnom zásahu na špecializovanom pracovisku zmluvného servisu, čo stavia spotrebiteľa do nerovnoprávneho postavenia. Osobitným problémom sú reklamácie súvisiace s akciovou viazanosťou mobilných operátorov a s prenosom čísiel.

Rast vybavenosti domácností **bielou technikou a spotrebnou elektronikou** spôsobuje aj zvyšovanie počtu reklamácií a spotrebiteľských sťažností v tomto sortimente. Problémové sú predovšetkým personálne počítače, notebooky, digitálne fotoaparáty, MP3 prehrávače, ako aj drahšie LCD a plazmové TV prijímače a domáce kiná.

S rozvojom pasívneho cestovného ruchu značne vzrastá nielen počet klientov využívajúcich **služby cestovných kancelárií**, ale aj ich sťažností na služby zabezpečované ich prostredníctvom – napr. na kvalitu ubytovania, stravovania, ale predovšetkým na kvalitu služieb leteckých prepravcov – meškanie letov, neprímerané čakacie doby.

Úspešnosť spotrebiteľov v reklamačnom konaní voči CK je veľmi nízka a nedarí sa ju zlepšovať, z veľkej časti aj preto, že zmluvné podmienky pre poskytovanie služieb CK sú v mnohých ustanoveniach pre klientov značne nevýhodné a súdne riešenie prípadných sporov je vzhľadom ku skutočnosti, že ide väčšinou o zahraničné destinácie veľmi problematické.

Liberalizácia **trhu s novými i použitými autami** nielen značne zvýšila úroveň motorizácie, ale neustále rastú aj problémy spotrebiteľov, predovšetkým klientov autobazárov. Autá tu predávané sú napriek certifikátom právnej čistoty a deklarovaniu kvality často veľmi problémové – havarované, poskladané z dielov odcudzených áut, v zlom technickom stave a autobazáre používajú spotrebiteľské zmluvy, v ktorých sa snažia zbaviť všetkej zodpovednosti za vady, napriek zákonnej minimálnej 12-mesačnej záruke.

Trvalým zdrojom spotrebiteľských problémov sú **služby spojené s užívaním bytu – dodávky energií: elektriny, tepla, vody, teplej úžitkovej vody a ostatných bytových služieb**. Ročné vyúčtovania týchto služieb sú často z hľadiska plnenia zákonných predpisov nedostatočné, neprehľadné a zavádzajúce, absentuje spotreba vyjadrená záväznými memnými jednotkami. Tieto nedostatky neumožňujú následne ich kontrolu spotrebiteľmi.

Faktúry o úhrade dodávok elektriny a plynu sú formulované pre potreby veľkoodberateľov (podnikateľské subjekty) a nezohľadňujú podmienky maloodberu spotrebiteľských domácností. Doteraz absentuje delenie úhrady ceny za energiu a jej distribúciu. Oneskorený prechod základnej mernej jednotky u zemného plynu vyvolal zmätky ako u spotrebiteľov tak aj pri legislatívnych úpravách vykonávacích vyhlášok. Taktiež stanovenie výšky mesačných zálohových platieb správcovskými organizáciami tieto považujú za jednoznačne akceptovateľnú povinnosť ich úhrady. Závažnosť týchto problémov a ich dopad na spotrebiteľov vzrastá so zvyšovaním regulovaných cien energií. Na nekorektnú legislatívu, jej nesprávnu interpretáciu a nedôslednú kontrolu zase doplácajú predovšetkým kategórie seniorov a nízkopríjmových skupín populácie.

Nie sice počtom, ale určite závažnosťou, sú relevantnou kategóriou spotrebiteľských problémov a sťažností **výstavba/kúpa bytov a ich rekonštrukcia**. Hlavnými problémami sú kvalita diela a zmluvné/platobné podmienky. Spotrebiteľia často podpisujú zmluvy s jednostranne nevýhodnými podmienkami, na základe ktorých uhrádzajú dopredu celú dohodnutú sumu za dodanie diela a pri častom výskyte kvalitatívnych a termínových nedostatkov plnenia sa dostávajú do veľmi nevýhodnej situácie. Časté sú prípady nedokončených prác, dlhodobého prerušenia (pričom možnosti uplatnenia penalizácie sú veľmi ťažko vymáhateľné), výrazného prekročenia dohodnutých nákladov a taktiež sú vyžadované po spotrebiteľoch nákupy stavebných materiálov, aby sa na nich preniesla zodpovednosť za celkovú nižšiu kvalitu vykonaných činností (výhovorkou na nekvalitný materiál). Nie je výnimkou aj odstúpenie od nedokončenej zákazky, zrušenie firmy v priebehu plnenia – bez postúpenia zmluvných záväzkov.

Osobitným problémom je zadávanie rekonštrukčných prác remeselníkom (často bez živnostenského oprávnenia) s ktorými uzatvárajú spotrebiteľia iba ústnu dohodu – v podstate bez možnosti formálnej reklamácie.

S rekonštrukciou bytov súvisí problém **montáže plastových okien a eurookien**. Počet ich reklamácií sa sústavne zvyšuje – súvisí to s rozšírením investičných zámerov bytových družstiev a spoločenstiev pri zatepľovaní bytových objektov. Dodávky sú často veľmi oneskorené, nedostatky v kvalite okien i montážnych prác závažné. Sporné sumy často dosahujú hodnotu tisícov Eur, ale keďže spotrebiteľia väčšinou uzatvoria nevýhodnú zmluvu bez toho, aby si ju dobre preštudovali, je často problém s reklamáciou uspieť.

Trvale závažným problémom je vedľa **podomového a zásielkového predaja** (vrátane internetového), **cielený agresívny predaj na predajných akciách**. Spotrebiteľia, predovšetkým z kategórie seniorov a nízkopríjmových sociálnych skupín sa veľmi často nechávajú zlákať vidinou výhodnej kúpy alebo dobrého príjmu z predaja produktov, čo sa však čoskoro ukáže ako púha ilúzia. Žiaľ spoločnosti pôsobiace v tomto segmente spotrebiteľského trhu sa svojimi zmluvami dokážu sofistikovane vyhýbať pôsobnosti Zákona o podomovom predaji a zásielkovom predaji, takže často nie je možné uplatniť a využiť zákonnú lehotu 7 pracovných dní na odstúpenie od zmluvy bez sankcií.

Finančné služby bánk, poisťovní, splátkových a leasingových spoločností sa s rozvojom trhu finančných produktov a rastom zadlženosti domácností stávajú každodenným spotrebiteľským problémom.

Časť spotrebiteľského záujmu bola sústredená na prednákupné poradenstvo – spotrebiteľia mali záujem o informácie o kvalite výrobkov jednotlivých značiek, o výsledky porovnávacích spotrebiteľských testov predovšetkým domácich spotrebičov – pračky, chladničky, umývačky riadu, fotoaparáty....

Bolo im možné poskytnúť len obmedzené informácie vzhľadom k tomu, že prednákupný katalógový systém INFOTÉKA vytvorený s pomocou AgV v 2. polovici 90-tych rokov, nebolo možné pre nedostatok finančných zdrojov aktualizovať. Aktuálny súbor katalógov INFOTEK-y by mal byť súčasťou každej spotrebiteľskej poradne.

Podpora zapojenia ZSS do medzinárodných spotrebiteľských štruktúr

(medzinárodná štandardizácia, zastupovanie slovenských spotrebiteľov v BEUC, spolupráca na spoločných nadnárodných projektoch DG SANCO). Táto časť projektu zabezpečuje kontinuitu pôsobenia ZSS v medzinárodných spotrebiteľských štruktúrach. Účasťou na pravidelných zasadnutiach a ďalších sprievodných aktivitách sa zabezpečuje aktívne pôsobenie v rámci aktivít uvedených spotrebiteľských organizácií. Takáto účasť taktiež umožňuje presadzovať záujmy slovenských spotrebiteľov na medzinárodnom fóre – v rámci EU i mimo nej a je spojená so vzdelávacími aktivitami a výmenou skúseností na poli ochrany spotrebiteľa, výsledky ktorých je možné využívať v prospech slovenských spotrebiteľov.

Zástupca ZSS sa zúčastnil zasadnutia valného zhromaždenia BEUC – máj 2010 v Lublane, Slovinsko a november 2010 v Bruseli.

ZSS je zakladajúcim členom národnej platformy Global Compact, a členom UN Global Compact

ZSS je členom ECDN – European Consumer Debt Network/ Európska sieť pre riešenie spotrebiteľských dlhov a spolupracuje s EAPN – European Anti Poverty Network

V r. 2010 spolupracovalo ZSS v medzinárodnom projekte
CONCORDIA – vedený CODACONS Taliansko

E. Vyhlásenie

Štatutárny orgán vyhlasuje, že všetky údaje uvedené v tomto vyhodnotení a v jeho prílohách sú pravdivé, boli overené a prerokované príslušnými orgánmi ZSS.

V Bratislave, dňa 14.1.2011

Pečiatka a podpis

