



Vyhodnotenie projektu a čerpania finančných prostriedkov
poskytnutých MH SR
na 9-12/2011

Názov programu: Podpora rozvoja občianskych združení v oblasti ochrany spotrebiteľa
Názov projektu: **„Poradenstvo a mediácia“ – VÚC Bratislava**

Meno kontaktnej osoby	PhDr. Josef Lounek
-----------------------	--------------------

1) Mimosúdne riešenie sporov

V **regionálnej spotrebiteľskej poradne ZSS** sme sa okrem poskytovania poradenstva pri riešení spotrebiteľských reklamácií a sťažností v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, snažili o mimosúdne riešenie spotrebiteľských sťažností a sporov vstupovaním do vzťahov medzi spotrebiteľmi a predajcami/poskytovateľmi služieb – písomnou formou i formou osobných rokovaní. Obidve strany boli upozornené a poučené o ich vzájomných právach a povinnostiach, výkladom predmetných ustanovení Občianskeho zákonníku a „spotrebiteľských“ zákonov.

Tieto aktivity boli uplatňované v prípade, že spotrebiteľia sami pri kontakte s predajcami/poskytovateľmi služieb s reklamáciami neuspeli.

Za významný prínos projektu považujeme **rast spotrebiteľského uvedomenia**, a súbežne sa zvyšuje i **právne vedomie predajcov**. Vplýva to tiež na zmenu kultúry riešenia sporov, zvyšuje kvalitu komunikácie medzi spotrebiteľmi a predajcami, zlepšuje kvalitu ich vzájomných vzťahov a nadväzuje klímu vyššej dôvery.

Regionálna spotrebiteľská poradňa ZSS v Bratislave spolupracovala na zmluvnom podklade s mediátorom PhDr. Marekom Horňanským, ktorý mal riešiť a preberať spotrebiteľské prípady pri ktorých sa nepodarilo spotrebiteľským poradcom dosiahnuť mimosúdne riešenie sporu.

2) **Výsledky poradenskej činnosti** v regionálnom poradenskom centre ZSS za 9-12/2011 sú v priložených tabuľkách. Z celkového počtu 4735 spotrebiteľských kontaktov bolo viac ako 800 prípadov riešených ako sprostredkovanie riešenia spotrebiteľskej sťažnosti priamym kontaktom s predajcom/poskytovateľom služieb formou e-mailovej, telefonickej, listovej alebo priamej osobnej komunikácie. Tieto aktivity nadväzujú na činnosť poradne v období 1 – 8/2011, kedy boli riešené mimo rámec projektu v obdobnom rozsahu.

Zameranie poradenskej činnosti: činnosti a získané poznatky:

Nedostatočná kvalita značkovej obuvi, v klasickej i luxusnej obchodnej sieti stále pretrváva. Často nedosahuje deklarovanú kvalitu a funkčnosť a spotrebiteľ ji musí reklamovať už po krátkom nosení. Zaráža vysoký podiel zamietnutých reklamácií.

Negatívne na pozíciu spotrebiteľa vplýva 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.

Dlhodobá sa prejavuje na trhu mobilných telefónov vysoký podiel sťažností 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.

Vysoká vybavenosť domácností **spotrebnou elektronikou** spôsobuje aj zvyšovanie počtu reklamácií a spotrebiteľských sťažností. Problémové sú predovšetkým personálne počítače, notebooky, digitálne fotoaparáty, MP3 prehrávače, ako aj drahšie LCD a plazmové TV prijímače a domáce kiná.

Trvale rastúci počet klientov využívajúcich **služby cestovných kancelárií**, predovšetkým u pasívneho cestovného ruchu sa prejavuje aj rastom sťažností na kvalitu ubytovania, stravovania, ale predovšetkým na kvalitu služieb leteckých prepravcov – meškanie letov, neprimerané čakacie doby. Úspešnosť spotrebiteľov v reklamačnom konaní voči CK je veľmi nízka a nedarí sa ju zlepšovať. Súvisí to s tým, že zmluvné podmienky pre poskytovanie služieb CK sú v mnohých bodoch pre klientov nerovnovážne a nevýhodné.

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 nedostatočné, neprehľadné a zavádzajúce, absentuje spotreba vyjadrená záväznými mernými 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. Taktiež stanovenie výšky mesačných zálohových platieb považujú správcovské organizácie za jednoznačnú povinnosť ich úhrady užívateľmi bytov bez možnosti ich reklamácie. 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 nízkopříjmových skupín populácie.

Osobitná skupina reklamácií súvisí s **výstavbou resp. kúpou bytov a ich rekonštrukciou**. 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. S tým súvisia aj problémy zadávania rekonštrukčných prác remeselníkom (často bez živnostenského oprávnenia) s ktorými uzatvárajú spotrebiteľia iba ústnu dohodu – v podstate bez možnosti formálnej reklamácie.

Celkove sme ale presvedčení že riešený projekt významne pomohol pri odškodnení poškodených spotrebiteľov, pri uspokojovaní ekonomických potrieb a záujmov spotrebiteľov. Účinná ochrana spotrebiteľa a presadzovanie jeho práv vplýva i na očisťovanie trhového prostredia a tiež stimuluje vyššiu konkurenciu medzi predajcami a poskytovateľmi služieb. Odhaľovanie nekalých marketingových praktík a účinné zamedzenie ich ďalšiemu pôsobeniu vedie k náprave stavu a k zvýšeniu dôvery spotrebiteľa v jeho právnu a ekonomickú ochranu.

Na druhej strane sa opakovane potvrdilo, že pri zohľadnení potreby úplnej profesionalizácie a špecializácie spotrebiteľských poradcov a možnosti využívania právnych služieb - je potrebná pre činnosť plnohodnotného poradenského centra v súčasných ekonomických podmienkach ročne optimálna suma 35 tisíc EUR.

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 14.1.2012

Pečiatka a podpis

