

VÝROČNÁ SPRÁVA - VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom, Košickom, Žilinskom a Banskobystrickom kraji 2014 - projekt realizovaný v období od 1. januára 2014 do 31. decembra 2014

Už siedmy rok v rovnakých priestoroch spotrebiteľia, predajcovia a poskytovatelia služieb navštevujú spotrebiteľské centrum a využívajú jeho služby. Podarilo sa nám získať si ich dôveru a vyhľadávajú nás i v prípadoch, ktoré s problematikou ochrany spotrebiteľov priamo nesúvisia. Vďaka projektu združenia S.O.S. Poprad s názvom Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2014 majú spotrebiteľia i predajcovia miesto, kam sa môžu s dôverou obrátiť, keď potrebujú poradenstvo z oblasti ochrany práv spotrebiteľov.

I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

Projekt bol v súlade so Zmluvou o poskytnutí dotácie realizovaný od 1. januára 2014 do 31. decembra 2014 v nasledujúcom personálnom zložení: osoba I. kontaktu – Petra Vargová, 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, Plnomocnenstvo, mesačný Report osoby I. kontaktu a Report mediátora v tlačenej i elektronickej podobe.

Účinným nástrojom je pravidelne aktualizovaná web stránka 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 mesiacoch boli prijímané podnety s následným vybavením takto:

január 2014 – 31 podnetov, v prospech spotrebiteľa vymožených **250 eur**, február 2014 – 25 podnetov, zachránených **1 312 eur**, marec 2014 – 8 prípadov, apríl 2014 – zaevidovaných 34 podnetov, v prospech spotrebiteľov získaných **4 264 eur**, máj 2014 - počet prípadov – 37, zachránených **6 042 eur**, jún 2014 – počet spotrebiteľských podnetov 31, v prospech spotrebiteľov vymožených **5 290 eur**, júl 2014 - počet podnetov 32, spotrebiteľom vrátená hodnota **1 662 eur**, august 2014 - počet evidovaných podnetov 32, hodnota zachránených prostriedkov cca **4 905 eur**, september 2014 - 24 podaných podnetov, v prospech spotrebiteľov vymožených **1 201 €**, október 2014 - 15 podaných podnetov, vymožených **294 €**, november 2014 - 32 podaných podnetov, vymožených **279 €**, december 2014 - prijatých 11 podnetov, v prospech spotrebiteľov vymožená čiastka cca **400 eur**.

Z celkového počtu **312 podnetov prijatých na pracovisku v Poprade bolo v prospech spotrebiteľov získaných 25 899 eur**. S nevybavenými podnetmi sa priebežne pracuje, sú rozpracované, v riešení mimosúdnom, resp. u orgánov súdov a kontrolných orgánov.



...vieme dospieť k dohode...

Poradenstvo na hot line linke s číslom 0918 621 940 bolo poskytnuté za obdobie od apríla do konca roku 2014 v celkovom počte 441 hovorov. Poradenstvo okrem projektovej linky bolo poskytované na pravidelnej telefonickej linke č. 052/2861300 i osobnej telefonickej linke osoby prvého kontaktu. Z uvedeného vyplýva, že na úrovni organizácie bolo poradenstvo poskytované v počte značne prevyšujúcom počet na HL telefonickej linke.

Jednotlivé prípady sú v prípade potreby konzultované s príslušnými orgánmi verejnej správy, orgánmi dozoru a kontrolnými orgánmi i odbornými organizáciami. Na pravidelnej báze komunikuje združenie napr. s Krajskými inšpektorátmi SOI i ústredím Sociálnej poisťovne. Pravidelný kontakt má aj s Úradom verejného zdravotníctva v Poprade, ktorého pôsobenie je rozšírené o oprávnenie vydávať certifikáty na konkrétne druhy tovaru – napr. potravinárskeho charakteru. Veľmi úzko spolupracuje s orgánmi živnostenského podnikania príslušných obvodných úradov, so samosprávnymi orgánmi (mestami i obcami, samosprávnymi krajmi), exekútormi a vyššími súdnymi úradníkmi.

Kontinuita a legislatívny background

Projekt S.O.S. Poprad **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom 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.

V Poprade, 9.1.2015

Ing. Michal Fáber

predseda S.O.S. Poprad