



1990 - 2017

Vyhodnotenie plnenia projektu "Poradenstvo a mimosúdna riešenie spotrebiteľských sporov ÚC Banská Bystrica, Nitra" za obdobie 1.4.-31.12.2017.

Spotrebiteľské poradenstvo realizovalo na 1 kontaktnom mieste/KM – Zvolen - spolu spotrebiteľské kontakty zabezpečovali 3 kontaktné osoby v projekte určenom časovom rozsahu a rozsahu.

2 kontaktné osoby zabezpečovali výjazdné poradenstvo – v Brezne, Detve a Lučenci, približne 1 x mesačne (aj podľa záujmu cieľových skupín spotrebiteľov v daných regiónoch) v rozsahu po 4 hodiny.

Prevažná časť spotrebiteľských kontaktov sa realizuje cez spotrebiteľské hotline linky a e-maily, menej osobne a cez sociálne siete, veľmi málo klasickou poštou.

Bolo zrealizovaných 637 spotrebiteľských kontaktov, z toho je zachytených a spracovaných 352 kontaktov – z toho 63 % formou hotline, 24,5 % e-mailom, 10,5 % osobne, 2% sociálne siete - FB „Skalak Jozef“.

Spotrebiteľské podniky sú zamerané predovšetkým bežný spotrebiteľský tovar – obuv, textil, elektronika – mobily, PC, notebooky, tablety, predmety vybavenia domácnosti, menej finančne služby, energie, záhradná technika, autá, nábytok, stavebné práce, stavebné materiály, plastové okná.

Pri prvotnej indikácii závažnejších problémov je spotrebiteľom navrhovaná možnosť zaslania súvisiacich dokladov pre podrobnejšie posúdenie prípadu a oslovenie predajcu/dodávateľa služieb v snahe začať mimosúdna riešenie sporu. Spotrebiteľia však veľmi často, napriek súhlasu s takýmto postupom, potrebne doklady nedodajú.

Opakovane bolo veľakrát zistené, že spotrebiteľia s tým istým problémom oslovujú viacerých poradcov, či už v rámci ZSS alebo aj iných spotrebiteľských združení.

Oslovení dodávateľa v cca 20-25% prípadoch návrh na mimosúdna riešenie ignorujú, prípadne komunikujú veľmi neochotne, čo proces mimosúdného riešenia značne predlžuje a zneprehľadňuje.

Preto sa mnohé prípady mimosúdného riešenia ťahajú dlhú dobu.

V rámci propagácie možnosti mimosúdného riešenia je spotrebiteľom predovšetkým pri kontaktach hotline vysvetľovaná možnosť, v prípade nedostatočnej účinnosti samotného poradenstva, oslovenia dodávateľa produktov v snahe dosiahnuť mimosúdna riešenie sporu.

V hodnotenom období bolo oslovených v rámci poradenstva 135 spotrebiteľov s možnosťou mimosúdného riešenia na základe dodania dokladov, z toho počtu spolupracovalo/poskytlo príslušné doklady 81 spotrebiteľov. Z toho sa podarilo úspešne dosiahnuť mimosúdna riešenie sporu v 52 prípadoch, 16 prípadov ešte nebolo ukončených.

Propagácia spotrebiteľského poradenstva a možnosti mimosúdných riešení spotrebiteľských stáží a sporov : kontaktné údaje Zdrúženia s uvedením možnosti spotrebiteľského poradenstva a mimosúdného riešenia spotrebiteľských sporov sú prezentované pri vystúpeniach v regionálnych aj celoštátnych médiách, kontakty sú uvedené v motoristickom časopise STOP. V regionálnych médiách, napr. Bratislavské noviny, sú pravidelne publikované modelové spotrebiteľské prípady aj s uvádzaním možnosti mimosúdného riešenia.

Okrem poradenstva sa podarilo dosiahnuť súdny zmierny - Okresný súd Bratislava IV – spotrebiteľka MVDr. Balážová z Bratislavy vs dodávateľ plastových okien.

Bolo podané doplnenie súdneho návrhu spotrebiteľa z Bratislavy vs. Stavebná sporiteľňa.

Náklady na tieto aktivity neboli financované z dotácie MH SR.

Z prostriedkov dotácie bolo (po schválení zmeny v štruktúre režijných nákladov) vyčerpaných 177,65 € na pokrytie materiálových nákladov, 622,35 € na najomné pre spotrebiteľskú poradňu vo Zvolene, 600 € na ekonomické a administratívne činnosti a 13600 € na odmeny kontaktných osôb. Z celkovej poskytnutej sumy dotácie 15000 € bolo vyčerpaných 15000 €.

Bratislava, 9.1.2018

