

## VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

**Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2013** realizovanom v období od 1. januára 2013 do 31. decembra 2013:

„Je primárnou a prioritnou zodpovednosťou organizácií, ktoré sa zameriavajú na ochranu práv spotrebiteľov, informovať a vzdelávať občanov o ich právach a možnostiach, ktoré súvisia s rôznymi druhmi verejnej dopravy. A ďalej delegovať ich návrhy na zlepšenie kompetentným“, uviedla ex komisárka Meglena Kuneva v decembri 2013 v Bruseli. Verejne vyzvala spotrebiteľské organizácie, aby svojim členom, priaznivcom, podporovateľom i samotným spotrebiteľom žijúcim v jednotlivých členských štátoch zdôrazňovali, aké dôležité je nenechať si svoju osobnú skúsenosť s nakupovaním a využívaním rôznych služieb pre seba, a aktívne sa zapojiť do hodnotenia ich kvality. „Ten, kto sa sťažuje, robí ceľ spoločnosti obrovskú službu. Mnohí z nás nad vecou len mávnu rukou, ale tým sa nikdy nič nezlepší. Len, ak pomenujeme veci pravým menom, i keď kriticky, môžeme sa pohnúť dopredu,“ zdôraznila M. Kuneva, ktorá pôsobila aj ako poradkyňa podpredsedu Európskej komisie pre dopravu Siima Kallasa.

Už šiesty 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 2013** majú spotrebiteľia miesto, kam sa môžu s dôverou obrátiť pri problémoch s neuznanou reklamáciou, chybným produktom alebo službou, odstúpením od zmluvy, agresívnou reklamou, nekalými a klamlivými obchodnými praktikami, neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, bezpečnosťou výrobku, pri vlastníckych problémoch s bytmi a nebytovými priestormi, vyúčtovaním energií, vody a plynu, s podnetmi týkajúcimi sa finančných služieb a iných sporov s predajcami, výrobcami či poskytovateľmi služieb. Aj predajcovia a poskytovatelia služieb si uvedomujú, že sú spotrebiteľmi. Postupom času získavajú novú optiku a problematiku spotrebiteľskej ochrany vnímajú prostredníctvom inej optiky, ako tomu bolo ešte pred pár rokmi. Je čoraz viac takých, ktorí si nechajú poradiť pri príprave reklamačného poriadku alebo prehodnotia svoj postup pri vybavovaní reklamácie či odstúpení od zmluvy.

### I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

Projekt sme v súlade so Zmluvou o poskytnutí dotácie realizovali od 1. januára 2013 do 31. decembra 2013 v nasledujúcom personálnom zložení:

**Osoba I. kontaktu** – Petra Vargová Čakovská – mandátna zmluva uzavretá 1. januára 2013

**Mediátor** - Michal Fáber – mandátna zmluva uzavretá 1. januára 2013

**Vedenie účtovníctva** – Ing. Dagmar Dvořáková – zmluva o vedení účtovníctva uzavretá 1. januára 2013



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITELOV

...vieme dospieť k dohode...

Na chod organizácie a aktivity centra sme využívali aj asistentku v rámci absolvovania absolventskej praxe z evidencie úradu práce a dobrovoľníčku – Martina Jarabáková.

- ✓ plán plnenia obsahovej a finančnej stránky projektu, rozdelenie úloh a prijatie jednotných vnútorných postupov

V rámci zefektívnenia a prehľadnosti poskytovaného poradenstva používame pre evidenciu a zjednodušené vyhodnotenie podnetov jednotné formuláre *Identifikátor poradenstva*, *Plnomocenstvo* a mesačný *Report osoby I. kontaktu* a *Report mediátora* v tlačenej i elektronickej podobe. Kvôli poradenstvu poskytovanému cez internet sú formuláre na stiahnutie k dispozícii i na našej webovej stránke [www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk).

- ✓ marketingová stratégia a publicita projektu

Účinným nástrojom je pravidelne aktualizovaná web stránka [www.spotrebitelov.sk](http://www.spotrebitelov.sk), profil združenia na sociálnej sieti Facebook a komunikácia s regionálnymi i celoslovenskými médiami. V sledovanom období sme pripravili a novinárom odoslali nasledujúce tlačové správy a odborné príspevky:

Nepredpokladajme racionalitu

Sudcovská etika

Nepoužívajte plastové tašky

Kto si bez viny

T-Mobile v Čechách pod tlakom dTestu odpojil linky využívané k podvodom

Ako nakupovať citrusy?

S bubnom na zajace

Odhalte rizikové éčka priamo počas nákupu

Všetci si zaslúžime nemať pochybnosti

Účtovanie úverových poplatkov je v Čechách nelegálne

Dva roky pôsobenia S.O.S.

Otvorené súdy sa otvorili

Na šálke čaju popradský s mediátorom Ing. Michalom Fáberom

Na čo máme právo pri uplatňovaní reklamácií?

Spotrebiteľské spory vyrieši nová pobočka v Záhrebe

Na čo si dať pozor v obchodných podmienkach cestovných kancelárií?

Malé veľké vzbury

Nie je vajce ako vajce

Dovolenky a cestovné poistenie

Dôverujete súdom?

Pochybní predajcovia osídľujú náš región, nedajte sa nachytať

„Luxusné“ parfumy v uliciach

Pozor na zamatové PR hlasy značiek

Zakážme predvádzacie akcie

Prezentačné akcie ignorujte!

Grapefruity pod Tatrami

Úveroví klienti žiadajú od bánk v Čechách už viac ako pol miliardy korún

Lepšia ochrana cestujúcich v EÚ

Súťaž o najabsurdnejšiu reklamu na zadlžovanie

3 x silnejší spotrebiteľia

Zmluvy a krásna policajtko

Váš hovor môže byť nahrávaný



...vieme dospieť k dohode...

Najhoršie potraviny roku 2012 v Čechách  
Výzva spotrebiteľom  
Sprievodca džungľou vianočných nákupov

## II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

- ✓ poskytovanie poradenstva pri riešení spotrebiteľských podnetov

V mesiaci január 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 30 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 97 hodín.

V mesiaci február 2013 I. kontaktu poskytla poradenstvo v 38 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 112 hodín.

V mesiaci marec 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 28 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 97 hodín.

V mesiaci apríl 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 18 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 57 hodín.

V mesiaci máj 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 29 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 83 hodín.

V mesiaci jún 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 30 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 56 hodín.

V mesiaci júl 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 20 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 60 hodín.

V mesiaci august 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 21 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 69 hodín.

V mesiaci september 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 10 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 35 hodín.

V mesiaci október 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 8 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 32 hodín.

V mesiaci november 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 10 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 38 hodín.

V mesiaci december 2013 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 5 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 13 hodín.

Osoba I. kontaktu v mesiacoch september, október, november, december poskytovala poradenstvo spotrebiteľom bez nároku na odmenu, pretože finančná položka určená na tento účel bola vyčerpaná (viď priložené faktúry).

Mediátor uzavrel tri mediačné dohody (viď priložené faktúry).

- ✓ štatistická analýza najčastejších problémov, dôsledkov konaní spotrebiteľov a predajcov

Z celkového počtu 247 zaevidovaných spotrebiteľských podnetov (tento sumár zahŕňa podnety spotrebiteľov zachytené v období celého kalendárneho roku, teda od 1.1. 2013 do 31.12. 2013) bolo z regiónu Prešovského samosprávneho kraja zaznamenaných 175, 72 podnetov z ostatných krajov Slovenska.



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

...vieme dospieť k dohode...

Najviac podnetov (86) sme zaznamenali z oblasti podomového predaja. V druhej štruktúre podnetov nasleduje kategória bankových a finančných služieb (44). Najčastejšie sa podnety týkali vybavovania reklamácií (72) a odstúpenia od zmluvy (78).

Z uvedeného počtu S.O.S. Poprad vymohla rôznymi zákonnými postupmi v prospech spotrebiteľov – odstúpením od zmluvy, zľavou z kúpnej ceny, a pod., finančnú čiastku vo výške spolu cca 22 368 €.

Mediačnou dohodou boli vyriešené tri spory.

Ostatné podnety boli ukončené poradenstvom, resp. sú v riešení, v individuálnych prípadoch boli v zastúpení spotrebiteľov podané žaloby na príslušných orgánoch súdov (11). V šiestich prípadoch bolo súdne konania rozhodnuté v prospech spotrebiteľov, z toho jedno právoplatne.

Bol spracovaný zoznam 728 spotrebiteľov, ktorých sme zastupovali v konaní voči spoločnosti Energetické centrum, a.s.

Obsah jednotlivých prípadov korešponduje s evidenciou podnetov podľa identifikátorov poradenstva a mesačnými reportmi osoby I. kontaktu. Samotné poradenstvo predstavuje základnú časť v objeme maximálne 4 hodiny na jedno poradenstvo. Prípady sú však živé a následne sa s obsahom podnetov aj v priebehu ďalších kalendárnych období pracuje.

Na požiadanie sa spracovávajú dopyty vo vzťahu k predajcom, výzvy na akceptáciu práv spotrebiteľov, až po podanie príslušných návrhov orgánom súdov – návrh na vydanie platobného rozkazu, námietky proti exekúcii, návrhy predbežných opatrení a pod.

- ✓ komunikácia s kontrolnými orgánmi, orgánmi verejnej správy

Jednotlivé prípady konzultujeme v prípade potreby s príslušnými orgánmi verejnej správy, orgánmi dozoru a kontrolnými orgánmi i odbornými organizáciami. Na pravidelnej báze komunikujeme napr. s Krajskými inšpektorátmi SOI i ústredím Sociálnej poisťovne. Pravidelný kontakt máme aj s Úradom verejného zdravotníctva v Poprade, ktorého pôsobenie je rozšírené o oprávnenie vydávať certifikáty na konkrétne druhy tovaru – napr. potravinárskeho charakteru.

Veľmi úzko spolupracujeme s orgánmi živnostenského podnikania príslušných obvodných úradov, so samosprávnymi orgánmi (mestami i obcami, samosprávnymi krajmi), exekútormi a vyššími súdnymi úradníkmi.

- ✓ partnerská spolupráca so zahraničnými organizáciami, s ktorými pripravujeme a realizujeme medzinárodné projekty

## Kontinuita a legislatívny background

Projekt S.O.S. Poprad **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2013** 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



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

...vieme dospieť k dohode...

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 a budú mať prospech najmä spotrebiteľia, čím sa zvýši 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. Je poľutovaniahodné, že napriek odporúčaniam Komisie 98/257/ES z 30. marca 1998 o zásadách platných pre orgány zodpovedné za mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (3) a 2001/310/ES zo 4. apríla 2001 o zásadách pre mimosúdne orgány, ktoré sa zaoberajú konsenzuálnym urovnaním spotrebiteľských sporov (4), nebolo ADR správne ustanovené a nefunguje uspokojivo vo všetkých geografických oblastiach ani odvetviach podnikania v EÚ. Spotrebiteľia a obchodníci stále nie sú dostatočne informovaní o existujúcich alternatívnych mechanizmoch a len malé percento občanov vie, na koho sa obrátiť.

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.

## Návrhy na zmenu legislatívy

Počas realizácie projektu **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2013** sa v praxi nasledujúce ustanovenia platných zákonov javili ako problémové, neplniace svoj účel a ohrozujúce vymožitelnosť práva a prístup k spravodlivosti pre bežných spotrebiteľov.

- ✓ Implementovať Smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- ✓ zamietnuť návrh na zavedenie práva spotrebiteľov, ktoré im v kamenných obchodoch umožní bez udania dôvodu vrátiť tovar do siedmich pracovných dní
- ✓ obmedziť pôsobenie arbitrážnych a rozhodcovských súdov len na obchodné spory
- ✓ zakázať vymáhanie pohľadávok spotrebiteľov inkasným spoločnostiam
- ✓ v § 2, m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení zmien a doplnkov **odporúčame doplniť a upraviť na znenie:**

...vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie a **nie žiadna iná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.**

- ✓ **doplniť a upraviť ustanovenie písm. n) takto:** Odborným posúdením vyjadrenie znalca 6) alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou 7) alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, 7a) (ďalej len "určená osoba"), **to však iba v prípadoch, kedy v príslušnom odbore nie je možné zabezpečiť odborné posúdenie citovanými oprávnenými osobami**



...vieme dospieť k dohode...

- ✓ ako neaktuálne, odporúčame vypustiť: § 3 ods. 6), § 14b Ochrana spotrebiteľa pri zavedení meny euro v Slovenskej republike

## Prísľub Eurokomisára pre spotrebiteľov Nevena Mimicu

Na poslednom stretnutí Európskej poradnej skupiny spotrebiteľov ECCG počas krátkej diskusie Eurokomisár pre spotrebiteľov N. Mimica od väčšiny krajín prijal odkaz, že spotrebiteľské organizácie bojujú o prežitie. Nielen na Slovensku, ale i v ostatných krajinách Východnej, Strednej a Južnej Európy, je situácia alarmujúca. Dobrovoľníci strácajú energiu i dych, a štátny sektor v jednotlivých členských krajinách tejto problematike, ktorú Európska komisia čoraz častejšie označuje za svoju prioritu, nevenuje dostatočnú pozornosť.

Hoci by sa mohlo zdať, že sa problém týka len postsocialistických členských štátov, kde profesionalizácia spotrebiteľského hnutia naráža najmä na problém „verejného záujmu“, pretože ide v podstate o služby, ktoré sme po generácie boli zvyknutí prijímať automaticky a grátis, a v starých členských štátoch nikoho neprekvapuje za ne rôznymi formami zaplatiť. Finančné problémy však už hlásia aj Luxembursko a Nemecko, ktoré doteraz patrili k stabilným systémom ochrany spotrebiteľa.

Zdalo sa, že N. Mimica i pracovníci DG SANCO pochopili naliehavosť problému. Eurokomisár si ako prioritu určil „capacity building“, teda finančné, organizačné i profesionálne posilnenie spotrebiteľských organizácií v jednotlivých členských štátoch. Pripravuje sériu ciest a rokovaní s národnými vládami, u ktorých chce apelovať na zvýšenie štátnej podpory pre spotrebiteľské združenia. Uvidíme, či jeho návšteva zlepší podmienky a postavenie spotrebiteľských združení na Slovensku.

V Poprade, 15.1.2014

Ing. Michal Fáber, predseda S.O.S.