

VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2019 - projekt realizovaný v období od 1. apríla 2019 do 31. decembra 2019

Spotrebiteľské centrum v Poprade funguje kontinuálne v rovnakých priestoroch už jedenásť rok, v Košiciach začne v 2020 tretí rok, v Trnave tretí a v Bratislave siedmy rok (tretí rok v rovnakých priestoroch). Jeho služby využívajú slovenskí i zahraniční spotrebiteľia, predajcovia a poskytovatelia služieb, verejnoprávne i súkromné, lokálne i celoplošné, printové i audiovizuálne médiá, rôznorodé kontrolné inštitúcie, mestské a obecné úrady, úrady vyšších územných celkov, poštové úrady, okresné úrady, živnostenské úrady, inšpektoráty SOI, sudcovia i advokáti – všetci spotrebiteľov posielajú práve do S.O.S. Poprad. Dôverujú nám natoľko, že k nám ľudí posielajú i s problémami a otázkami, ktoré s problematikou ochrany spotrebiteľov priamo nesúvisia.

Okrem denného poradenského centra pravidelne aktualizujeme profil na Facebooku (@SOSPoperad), Twitteri (@sos_poprad) a YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov). Spotrebiteľom je k dispozícii webová stránka www.sospotrebiteľov.sk, mobilný telefonický kontakt, pevná linka, emailové spojenie i kontaktný formulár na webe. Množstvo spotrebiteľov stále tiež využíva možnosť kontaktovať nás tradičnou poštou alebo prichádza do pobočiek osobne.

V roku 2019 bolo najviac podnetov prijatých osobne (202), elektronicky – emailom (146), telefonicky (97) a najmenej podnetov prišlo listinne, poštou (16).

I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

Realizačný tím

Projekt bol v súlade so Zmluvou o poskytnutí dotácie realizovaný od 1. apríla 2019 do 31. decembra 2019 v nasledujúcom personálnom zložení:

- osoby I. kontaktu – Ing. Michal Fáber, zastupuje Mgr. Petra Čakovská (Poprad), Ing. Renáta Dolanská, zastupuje JUDr. Ľudmila Števáková (Košice), Mgr. Pavol Kocian, zastupuje Ing. Soňa Ďurčová (Trnava), Ing. Soňa Ďurčová, zastupuje Mgr. Pavol Kocian (Bratislava)
- osoby poverené na ARS - Ing. Michal Fáber, Mgr. Petra Vargová Čakovská, Mgr. Pavol Kocian, Ing. Soňa Ďurčová
- vedenie účtovníctva – spoločnosť DaD, v zastúpení Ing. Dagmar Dvořáková
- osoba zodpovedná za propagačné aktivity – Mgr. Petra Čakovská

Administrácia

V rámci poskytovaného poradenstva sa na evidenciu spotrebiteľských podnetov a účely ich hodnotenia používajú jednotné formuláre *Identifikátor poradenstva*, *Plnomocenstvo*, mesačný *Report osoby I. kontaktu* a *Report mediátora* v tlačenej i elektronickej podobe. Všetky uvedené formuláre sa archivujú v priestoroch združenia. Zároveň sú podnety evidované aj v elektronickej databáze a vedieme mesačné výpisy z evidencie podnetov podľa Odporúčania Komisie z 12.5. 2010 o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov evidenciu podnetov v predpísanej forme priamo ministerstvu.

Každý podnet je starostlivo zaznamenaný podľa ukazovateľov uvedených v projekte. Okrem kategorizácie druhu reklamovaných tovarov a služieb vyhodnocujeme aj charakter problému, teda či ide napr. o neuznanie reklamácie, odstúpenie od zmluvy alebo iný spotrebiteľský problém. Ak sa prípad podarí vyriešiť v prospech spotrebiteľa, zaznamenávame k nemu aj objem finančných prostriedkov zachránených v prospech spotrebiteľa. Môže ísť o reálne vrátené finančné prostriedky, prostriedky, ktoré druhá strana po intervencii S.O.S. viac nevymáha alebo hodnotu opraveného či vymeneného tovaru.

Niekoľkoročná prax dokazuje, že táto administrácia je jednoduchá a prehľadná, hoci funguje paralelne popri riešení spotrebiteľských podnetov podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Spotrebiteľ v úvode podpisuje súhlas so spracovaním jeho osobných údajov v súlade s platnou legislatívou. Každému podnetu je pridelený číselný kód. V prípade, že spotrebiteľ odmieta poskytnúť osobné údaje, sú zaznamenané aspoň základné dáta – meno a mailová adresa, resp. telefonický kontakt.

Publicita a propagácia

Vďaka profesionálnemu fungovaniu centra sme sa v očiach verejnosti postupne stali renomovanými odborníkmi v oblasti ochrany spotrebiteľov. Novinári sa na nás obracajú s rôznorodými otázkami, kontaktujú nás redakcie z celého Slovenska, zúčastňujeme sa live diskusných relácií, komentujeme prijímané legislatívne úpravy, participujeme na odborných národných i medzinárodných konferenciách, workshopoch a fórach. Zúčastňujeme sa verejných konzultácií a prieskumov orgánov Európskej komisie, europoslancov, reflektujeme na výzvy ústredných orgánov štátnej správy i napríklad Národnej banky Slovenska k stanoviskám platných zákonných úprav týkajúcich sa ochrany spotrebiteľov.

Ako člen Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC prezentujeme činnosť združenia aj v rámci medzinárodnej členskej základne tejto organizácie. Spolu s organizáciami z iných členských krajín EÚ pripravujeme spoločné projekty a zapájame sa do kampaní, ktoré sa týkajú ochrany spotrebiteľských práv (napríklad ConsumerLawReady, ConsumerPro, SAVE – S.O.S. as visible enforcers in selected markets, STEP – Solutions to tackle energy poverty, Urban Air Quality Measurement and Clean Air Advocacy Project in the CEE region).

Všetky spomínané aktivity slúžia aj ako účinná forma propagácie našich služieb prostredníctvom médií i rôznorodých orgánov, o čom svedčí z roka na rok rastúci objem prostriedkov, ktoré sa nám darí získať v prospech spotrebiteľov. V roku 2019 to bolo rekordných 86 075,6 eur získaných v prospech spotrebiteľov.

Tlačové správy a ostatné materiály pripravované pre printové a elektronické médiá

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v printových i elektronických médiách. V roku 2019 sme vydali 15 tlačových správ, zorganizovali jednu tlačovú besedu, pripravili množstvo samostatných materiálov pre médiá. Naše témy prebrali a spracovali audiovizuálne médiá ako TV Markíza, RTVS, TV Joj, TA3 aj redaktori TASR a SITA, Rádio Lumen, i regionálne médiá – TV Poprad, Slovenský rozhlas Rádio Regina Košice, Noviny Poprad, Podtatranské noviny, Korzár, www.poprad24.sk, Kežmarské noviny, Kežmarská televízia, Podtatranský dvojtýždenník, Podtatranský kuriér a iné.

Autorské tlačové správy (priložené v elektronickej forme)

Bezplatné poradenstvo spotrebiteľom

Lacnejšie volania a sms do inej krajiny EÚ

Chceli by ste tohto roku ekologickejšiu dovolenku? Tu je päť dôvodov, prečo sa oplatí ubytovať v "zelenom" hoteli

Festivalová sezóna je za dverami. Pozor na falošné vstupenky!

Pripravte svoj biznis na spotrebiteľské právo

Dieselgate – 4 roky po

Päť domácich spotrebičov bude bezpečnejších a jednoduchšie opraviteľných, no spotrebiteľia nebudú oprávnení opravovať si výrobky aj sami

Chemikálie v hračkách a dymové alarmy, ktoré nedokážu zistiť dym

Aj rok po tom, ako spotrebiteľské združenia podali sťažnosť kvôli GDPR proti spoločnosti Google, zostávajú spotrebiteľia stále bez odpovede

Nová štúdia TACD zistila, že Netflix, Amazon a Spotify porušujú GDPR nerešpektujú súkromie svojich používateľov

Členské štáty presadzujú ochranu železničných spoločností namiesto ochrany spotrebiteľov

Škodlivé chemikálie v hračkách: čo treba vedieť pred sviatočným obdobím?

Členské štáty sa dohodli na rozhodujúcom krokom v ústrety kolektívnych žalôb a odškodnenia spotrebiteľov v EÚ

V deviatich krajinách EÚ začal projekt zameraný na energetickú chudobu

Chýba legislatíva pre kolektívne žaloby spotrebiteľov

Výstupy zverejnené agentúrami SITA a TASR sú početne preberané celoslovenskými denníkmi a portálmi a často vedú k analytickejšim článkom a reportážam k danej téme. Okrem uvedených materiálov vyšlo množstvo ďalších článkov a citácií, členovia združenia boli účastní diskusí v rozhlasových a televíznych štúdiách.

Spotrebiteľské workshopy a semináre

Kontaktné osoby R. Dolanská a S. Ďurčová a koordinátorka P. Vargová Čakovská v spolupráci s externými lektormi v sledovanom období zorganizovali 50 workshopov pre malé a stredné firmy, kde ich v rámci projektu ConsumerLawReady (<https://www.consumerlawready.eu/sk/SME/public-page>), zameranom na vzdelávanie malých a stredných podnikateľov, oboznámili s európskou a slovenskou legislatívou na ochranu spotrebiteľa. Workshopy sa konali v Bratislave, Nitre, Prievidzi, Košiciach, Prešove a Sobranceach a poslúžili aj ako výborná propagácia problematiky spotrebiteľsky ústretového prístupu v radoch obchodníkov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V tejto aktivite budeme v rámci našich operatívnych možností pokračovať.

Web a sociálne siete

Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka www.sospotrebitelev.sk, ktorú pravidelne aktualizujeme. Najčítanejšími správami boli v roku 2019:

[Pripravte svoju firmu na spotrebiteľské právo](#) (1542)

[Festivalová sezóna je za dverami. Pozor na falošné vstupenky!](#) (1148)

[FAQ: Najčastejšie otázky a odpovede o online predaji vstupeniek z druhej ruky](#) (982)

[Chceli by ste tohto roku dovolenovať ekologickejšie? Tu je päť dôvodov, prečo sa oplatí ubytovať v "zelenom"](#) (812)

Okrem uvedených nástrojov a aktivít na propagáciu združenia používame aj profily na Facebooku (@SOSPoperad), Twitteri (@sos_poprad) a YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov).

V roku 2020 je posilnenie systematickej propagácie aktivít nášho združenia v online priestore jednou z našich priorít.

II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

Poradenstvo osoby I. kontaktu

V jednotlivých mesiacoch boli prijímané podnety s následným vybavením takto:

Apríl 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade doriešila 14 prípadov poradenstvom, 17 prípadov ostalo v riešení, celkový počet prípadov bol 31, čiže spolu odpracovala 184 hodín v hodnote 1104 Eur.

Osoba 1. kontaktu Košice doriešila 1 prípad poradenstvom, 6 prípadov ostalo nedoriešených poradenstvom. Celkovo riešila 7 prípadov, spolu odpracovala spolu 39 hodín v hodnote 234 Eur.

Osoba 1. kontaktu v Trnave doriešila 1 prípad poradenstvom, 20 ostalo v riešení, čiže odpracovala spolu 103 hodín v celkovej hodnote 618 eur.

Osoba 1. kontaktu Bratislava doriešila 8 prípadov poradenstvom, 14 prípadov ostalo nedoriešených poradenstvom, čiže spolu odpracovala 101 hodín v celkovej hodnote 606 eur.

Máj 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 2 prípady ako ARS, celkový počet prípadov bol 42, čiže spolu odpracovali 174 hodín (z toho 8 hodín ARS), v hodnote 1060 eur (z toho 64 eur ARS).

Osoba 1. kontaktu Košice doriešila 14 prípadov poradenstvom, 7 prípadov ostalo nedoriešených poradenstvom, 1 prípad bol odporučený na mediáciu. Celkovo riešila 22 prípadov, spolu odpracovala spolu 93 hodín poradenstva a 10 hodín mediácie v celkovej hodnote 638 eur (80 eur mediácia).

Osoba 1. kontaktu Trnava doriešila 3 prípady poradenstvom, 14 prípadov ostalo v riešení. Celkovo riešila 17 prípadov, spolu odpracovala 78 hodín v hodnote 468 eur.

Osoba 1. kontaktu Bratislava doriešila 1 prípad poradenstvom, 6 prípadov nedoriešené poradenstvom a 2 prípady boli odporučené na ARS. Celkovo riešila 19 prípadov, spolu odpracovala spolu 85 hodín v hodnote 540 eur.

Jún 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 35 podnetov, z toho bolo 7 otázok a 28 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 121 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu Košice riešila 21 podnetov, z toho bolo 12 otázok, 7 prípadov prešlo do riešenia, dve boli mediácie. Spolu odpracovala 89 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov, z toho 11 hodín mediácie.

Osoba 1. kontaktu v Trnave jún riešila 17 podnetov, z toho bolo 0 otázok a 17 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 82 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu Bratislava riešila 21 podnetov, z toho 1 otázka a 11 prípadov, 19 prípadov prešlo do riešenia a jedno ARS. Spolu odpracovala 85 hodín, z toho 81 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 4 hodiny ARS.

Júl 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade júl riešila 32 podnetov, z toho boli 4 otázky a 28 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 136 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu Košice júl riešila 25 podnetov, z toho bolo 16 otázok, 4 prípady prešli do riešenia a 5 prípadov bolo riešených mediáciou. Spolu odpracovala 84 hodín, z toho 67 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 17 hodín mediácie.

Osoba 1. kontaktu Trnava júl riešila 16 podnetov, všetky prešli do riešenia. Spolu odpracovala 79 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu Bratislava riešila 18 podnetov, 17 z nich prešlo do riešenia, jedno ARS. Spolu odpracovala 78 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 4 hodiny pri ARS.

August 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 28 podnetov, z toho bola 1 otázka, 27 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 125 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu v Košiciach riešila 25 podnetov, z toho bolo 17 otázok, tri prípady prešli na riešenie, 5 prípadov bolo riešených mediáciou. Spolu odpracovala 85 hodín, z toho 58 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 27 hodín strávila mediáciou.

Osoba 1. kontaktu v Trnave riešila 13 podnetov, z toho 11 prípadov prešlo do riešenia, 2 boli riešené ako ARS. Spolu odpracovala 68 hodín, z toho 57 hodín strávila poskytovaním poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov, 11 hodín odpracovala v rámci ARS.

Osoba 1. kontaktu v Bratislave riešila 16 podnetov, z toho 16 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 81 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

September 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 29 podnetov, z toho boli 4 otázky, 25 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 115 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu v Košiciach riešila 11 podnetov, z toho bolo 7 otázok, dva prípady prešli na riešenie, 2 prípady boli riešené mediáciou. Spolu odpracovala 67 hodín, z toho 60 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 7 hodín mediácie.

Osoba 1. kontaktu v Trnave riešila 23 podnetov, z toho 22 prípadov prešlo do riešenia, 1 bol riešený ako ARS. Spolu odpracovala 86 hodín, z toho 80 hodín strávila poskytovaním poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov, 6 hodín ARS.

Osoba 1. kontaktu v Bratislave riešila 17 podnetov, z toho 17 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 81 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Október 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 36 podnetov, z toho 5 otázok, 30 prípadov prešlo do riešenia, jeden na ARS. Spolu odpracovala 141 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov, 4 hodiny ARS.

Osoba 1. kontaktu v Košiciach riešila 12 podnetov, z toho bolo 6 otázok, 4 prípady prešli na riešenie, 2 prípady boli riešené mediáciou. Spolu odpracovala 75 hodín, z toho 55 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 20 hodín mediácie.

Osoba 1. kontaktu v Trnave riešila 17 podnetov, z toho 14 prípadov prešlo do riešenia, 3 boli riešené ako ARS. Spolu odpracovala 73 hodín, z toho 64 hodín strávila poskytovaním poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov, 9 hodín ARS.

Osoba 1. kontaktu v Bratislave riešila 18 podnetov, z toho 18 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 80 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

November 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 21 podnetov, z toho 0 otázok, 20 prípadov prešlo do riešenia, jeden na ARS. Spolu odpracovala 105 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov, 2 hodiny ARS.

Osoba 1. kontaktu v Košiciach riešila 8 podnetov, z toho bolo 4 otázky, 6 prípadov prešlo na riešenie. Spolu odpracovala 106 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov a 20 hodín mediácie.

Osoba 1. kontaktu v Trnave riešila 22 podnetov, z toho 18 prípadov prešlo do riešenia, 4 boli riešené ako ARS. Spolu odpracovala 103 hodín, z toho 89 hodín strávila poskytovaním poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov, 14 hodín ARS.

Osoba 1. kontaktu v Bratislave riešila 21 podnetov, z toho 19 prípadov prešlo do riešenia, dva prípady boli riešené v rámci ARS. Spolu odpracovala 104 hodín, 93 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov, 11 hodín v rámci ARS.

December 2019

Osoba 1. kontaktu v Poprade riešila 24 podnetov, z toho 6 otázok, 18 prípadov prešlo do riešenia. Spolu odpracovala 98 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu v Košiciach riešila 8 podnetov, z toho bola 1 otázka, 7 prípadov prešlo na riešenie. Spolu odpracovala 119 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov.

Osoba 1. kontaktu v Trnave riešila 28 podnetov, z toho 25 prípadov prešlo do riešenia, 3 boli riešené ako ARS. Spolu odpracovala 112 hodín, z toho 102 hodín strávila poskytovaním poradenstva a mimosúdneho riešenia sporov, 10 hodín ARS.

Osoba 1. kontaktu v Bratislave riešila 24 podnetov, z toho 22 prípadov prešlo do riešenia, dva prípady boli riešené v rámci ARS. Spolu odpracovala 90 hodín, 84 hodín pri poskytovaní poradenstva a mimosúdnom riešení sporov, 6 hodín v rámci ARS.

Spôsoby vyriešenia podnetov

Poskytnutá informácia – 128

Dohoda – 93

Odporúčané na súdne riešenie, na riešenie pred iným príslušným orgánom alebo inú formu riešenia – 18

Ukončené z dôvodu na strane spotrebiteľa – 8

Mediácia bez dohody – 4

Mediácia/dohoda - 1

III. MERATEĽNÉ CIELE – analýza plnenia

Pre rok 2019 sme si na stanovené obdobie určili nasledujúce merateľné ciele:

1. prevádzkovať štyri kontaktné miesta v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave

Kontaktné miesto Poprad: spolu riešených 181 podnetov

Kontaktné miesto Košice: spolu riešených 78 podnetov

Kontaktné miesto Trnava: spolu riešených 112 podnetov

Kontaktné miesto Bratislava: spolu riešených 92 podnetov

✓ cieľ splnený na 100%

2. prekročiť počet prijatých podnetov (min 600)

Spolu podnetov: 463 (ukončené 260/neukončené 203)

✓ cieľ splnený na 77%

Odôvodnenie: V roku 2019 sme neprekročili plánovaný počet podnetov, čo pripisujeme najmä skutočnosti, že v Prešovskom, Košickom aj Bratislavskom kraji v tomto období aktívne pôsobilo niekoľko konkurenčných spotrebiteľských centier v Poprade, Košiciach, Prešove, Medzilaborciach či Bratislave. Napriek tomu nám počet prijatých podnetov oproti minulému roku mierne stúpol, čo považujeme za úspech

3. počet poskytnutých telefonických a mailových konzultácií min 2000

apríl – máj 2019 - denne prijatých v priemere 9 hovorov/40 prac. dní – spolu cca 360 telefonických otázok, denne prijatých v priemere 5 mailových správ/40 prac. dní – spolu prijatých 200 mailových otázok

jún – august 2019 - prijatých v priemere 5 hovorov/60 prac. dní – spolu cca 300 telefonických otázok, denne prijaté v priemere 3 mailové správy/60 prac. dní – spolu prijatých 180 mailových otázok

september – december 2019 – prijatých v priemere 6 telefonátov/60 prac. dní, spolu takto za sledované obdobie 360 telefonátov, denne prijatých v priemere 5 mailových správ/60 prac. dní - spolu prijatých 300 mailových otázok

Analýzou telefonických prehľadov hovorov a prijatých online prípadov sme zistili prijatie v priemere 75 emailových dopytov mesačne, čo pri sledovaných 9 mesiacoch predstavuje spolu 680 mailov. V prípade telefonických konzultácií vychádzame z počtu prijatých hovorov na mobilnom telefónnom čísle, čo predstavuje priemerne cca 113 telefonických dopytov mesačne. Pri sledovaných 9 mesiacoch to predstavuje spolu cca 1020 telefonických dopytov. Ďalšie telefonické konzultácie boli poskytnuté na pevnej linke združenia a mobilných číslach kontaktných osôb.

✓ cieľ splnený na 84,85%

Odôvodnenie: V roku 2019 sme neprekročili plánovaný počet telefonických a mailových dopytov, čo pripisujeme najmä skutočnosti, že v Prešovskom, Košickom a Bratislavskom kraji v tomto období aktívne pôsobilo niekoľko konkurenčných spotrebiteľských centier v Poprade, Košiciach, Prešove, Medzilaborciach a Bratislave. Práve preto tento dosiahnutý počet považujeme za úspech.

4. dosiahnuť v prospech spotrebiteľa hodnotu min 60 000 eur

Spolu bolo v roku 2019 zachránených v prospech spotrebiteľov viacerými formami – poradenstvom, mimosúdny m riešením sporu (nie ARS), komunikačnými technikami rôzneho druhu spolu

86 075,6 eur.

Išlo pri tom o vrátenie kúpnej ceny tovaru, výmenu tovaru za nový, zľavu z kúpnej ceny, opravu diela, resp. zakúpeného tovaru, a iné formy odškodnenia.

✓ cieľ splnený na 143%

5. zorganizovať dve tlačové besedy

V roku 2019 sme zorganizovali jednu tlačovú konferenciu 6.6.2019.

✓ cieľ splnený na 50%

Odôvodnenie: V predloženej projekte boli pôvodne naplánované dve, no po schválení projektu došlo k presunu financií určených na publicitu na odmeny pre kontaktné osoby. Na propagáciu a publicitu neboli teda roku 2019 projektované žiadne finančné zdroje. Napriek tomu sme vydali takmer dvojnásobný počet tlačových správ a množstvo ďalších materiálov. Tlačová konferencia je naplánovaná hneď začiatkom roka 2020.

6. autorsky pripraviť a zverejniť 9 tlačových správ

Reálne sme autorsky pripravili a zverejnili 15 tlačových správ.

✓ cieľ splnený na 150%

7. dosiahnuť zverejnenie publikovaných materiálov v počte min 50

Reálne zverejnených 50 linkov týkajúcich sa rôznych aktivít združenia

<https://www.forbes.com/sites/davekeating/2019/11/26/after-dieseltgate-anger-europeans-get-right-to-sue-collectively/#2774534c40d2>

<https://finweb.hnonline.sk/ekonomika/1953355-retazce-hromadne-upustaju-od-plastov>

<https://finweb.hnonline.sk/zahranicna-ekonomika/1939775-povod-masa-zverejnia-aj-restauracie-ci-bistra>

<https://www.24hod.sk/spolocnost-ochrany-spotrebitelev-pozor-na-kupu-falosnych-vstupieniek-cl682636.html>

<https://finweb.hnonline.sk/zahranicna-ekonomika/1929434-facebookovy-predaj-potravin-obchadza-zakon>

<https://finweb.hnonline.sk/ekonomika/1877155-retazce-dali-stopku-plastovym-vreckam>

<https://dubravka.dnes24.sk/chystate-sa-na-festival-ci-za-sportom-dajte-si-pozor-na-falosne-vstupenky-332594>
<https://www.ticketportal.sk/Article/14780>
<https://www.hlavnydennik.sk/2019/12/07/na-europskom-trhu-sa-nadalej-objavuju-hracky-s-nebezpečnými-chemikáliami-varuje-s-o-s/>
<https://nitraden.sk/v-nitre-bude-prebiehat-kampan-ministerstva-hospodarstva-pod-nazvom-nestazuj-sa-ries/>
<https://www.noviny.sk/slovensko/494213-na-europskom-trhu-sa-nadalej-objavuju-hracky-s-nebezpečnými-chemikáliami>
https://www.noviny-poprad.sk/na_stiahnutie/noviny_poprad_48-2019_11-12-2019.pdf
<https://glob.zoznam.sk/bezplatne-poradenske-centra-budu-spotrebiteľom-k-dispozícii-aj-v-tomto-roku/>
<https://www.dobrenoviny.sk/c/159483/bezplatne-poradenske-centra-budu-spotrebiteľia-vyuzivat-aj-tento-rok>
<https://trnava.dnes24.sk/bezplatne-poradenstvo-v-trnave-spotrebiteľske-centra-budu-dostupne-aj-tento-rok-326975>
<https://www.rtvsk.sk/radio/archiv/1115/1113486> (min 32:50 o diaľničných značkách)
<https://www.facebook.com/SOSPpoprad/posts/2361569403898418/>
<https://www.cas.sk/clanok/859169/zaujem-turistov-o-dovolenky-setrne-k-ekologii-rastie-moze-to-byt-zabava-skusili-by-ste/>
<https://www.teraz.sk/ekonomika/dovolenkari-mozu-podla-sos-cestov/405064-clanok.html>
<http://www.monitorujem.sk/sport/2342760/dovolenkari-mozu-podla-s-o-s-cestovat-ekologickejsie>
<https://spravyaktualne.sk/clanok-372502/zaujem-turistov-o-dovolenky-setrne-k-ekologii-rastie-moze-to-byt-zabava-skusili-by-ste>
<https://www.govserv.org/SK/Bratislava/141215289310235/Eur%C3%B3pske-spotrebite%C4%B5esk%C3%A9-centrum-v-SR>
<https://mysenec.sme.sk/c/22262967/pozor-na-to-co-pred-vianocami-nakupujete.html>
<https://banky.sk/sos-vyzyva-pred-vianocami-internetovych-predajcov-k-zodpovednemu-konaniu/>
<https://banky.sk/17360-sk/spravy/?vote=wq1iv4fwzc533&ank=0>
<https://monitor.reflexnews.sk/clanok-1423551/pozor-na-to-co-pred-vianocami-nakupujete-cez-internet>
<https://zdravie.pravda.sk/zdrava-rodina/clanok/534731-najproblematickejsie-hracky-su-z-plastu/>
https://www.consumerlawready.eu/sk/SME/local-courses?finish_date_less=now&combine=&finish_date_greater=&page=1
<https://finweb.hnonline.sk/ekonomika/2052340-za-sms-falosna-vyhra-smejdi-imituju-retazce>
<https://www.engineering.sk/aktuality/10552-eko-sr-ochrana-spotrebiteľov-vianoce-upozornenie-nakupy>
<https://www.hlavnespravy.sk/spolocnost-ochrany-spotrebiteľov-upozorňuje-nebezpečne-vyroby/1981263>
<https://www.youtube.com/watch?v=13SCNQEq3Gg&feature=share&fbclid=IwAR01D3gpYVvSBHml-aT9Cd4fy7yAF7OG5Nidh3Rs0gchSQaNPWScEzbyYDE>
<https://reginavychod.rtvsk.sk/clanky/zivotny-styl/213922/nakup-tovaru-cez-internet-z-tretich-krajin>
<https://spravy.pravda.sk/ekonomika/clanok/529518-brusel-stopol-kazitka-spotrebice-maju-byt-opravitelne/>
<http://www.glatzova.com/data/attachments/20190514HNA151.x.pdf>
<https://www.beuc.eu/press-media/news-events/conference-what-now-eus-collective-redress-proposal>

<https://www.noviny.sk/krimi/433536-z-vyhry-na-socialnej-sieti-sa-ukazal-podvod-podvedeni-mozu-byt-viaceri>
<http://dennikpolitika.sk/archiv/92172>
<https://pravdive.eu/news/164955/spotrebite%C4%BESke-spory-je-mozne-pod%C4%BEa-ministerstva-hospodarstva-efektivne-riesit-aj-mimosudnou-cestou>
https://www.noviny-poprad.sk/na_stiahnutie/noviny_poprad_02-2019_16-01-2019.pdf
<https://mytrnava.sme.sk/c/22089874/mate-problem-s-reklamaciou-spotrebiteľom-bezplatne-poradia-aj-v-trnave.html>
<https://www.tvlux.sk/archiv/play/20748>
<https://www.stepenergy.eu/partners/>
https://www.beuc.eu/publications/beuc-pr-2019-018_consumer_organisations_join_forces_to_warn_about_risks_of_event_ticket_reselling_websites.pdf
<https://www.nitra.sk/Files/ShowFile/70489>
<https://www.rtvsk.sk/radio/archiv/1115/1113486>
<https://www.noviny.sk/krimi/438415-zena-sa-stala-obetou-podvodnika-na-inzertnej-stranke-odbornicka-radi-ako-nakupovat-online>

- záznam z vysielania rozhovoru s M. Fáberom o kúpe ojazdených áut odvysielaný v predpoludňajšom Magazíne Rádia Regina Východ (KE) vo štvrtok, 18. júla 2019 od cca 09:16 hod.

- záznam z vysielania rozhovoru s P. Čakovskou o nákupoch online z tretích krajín odvysielaný v popoludňajšom Magazíne Rádia Regina Východ (KE) 30.11.2019

Plus ďalšie vyjadrenia pre médiá, ktoré sme nestihli zmonitorovať alebo nie sú dostupné online.

✓ splnené na 100%

Suma summarum

Výška poskytnutej dotácie.....25 000 eur
Vyčerpaná suma.....25 015,47eur

Analýzou je možné konštatovať, že z úrovne S.O.S. bolo v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave v roku 2019 – za obdobie 9 kalendárnych mesiacov prijatých spolu 463 podnetov, v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 86 075,6 eur. S nevybavenými podnetmi sa priebežne pracuje, sú v riešení mimosúdnom, resp. na súdoch a u kontrolných orgánov.

Okrem uvedeného poskytujeme aj špecializované poradenstvo predajcom a poskytovateľom služieb, seniorom a zdravotne hendikepovaným. Zároveň sa v roku 2020 začneme špecializovať na energetické poradenstvo zraniteľným skupinám spotrebiteľov.

Zo stanoveného počtu siedmich merateľných ukazovateľov sa nám minimálne na 100% podarilo splniť štyri z nich. Pri spriemerovaní výsledkov sme každý merateľný ukazovateľ splnili v priemer na 100,69%.

Alternatívne riešenie sporov (ARS) a mediácia

Spotrebiteľské združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad je stále jediným združením registrovaným Ministerstvom hospodárstva SR, ktoré sa venuje alternatívnemu riešeniu spotrebiteľských sporov pre všetky druhy tovarov a služieb.

V rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa ustanovení zákona o ARS bolo nad rámec vyššie uvedených prípadov a konzultácií v spotrebiteľskom centre v Poprade prijatých v roku 2019 spolu 15 návrhov na ARS a 5 mediácií.

IV. ŠTATISTICKÉ UKAZOVATELE PRIJATÝCH PODNETOV V ROKU 2019

Jednotlivé prípady sú v prípade potreby konzultované s príslušnými orgánmi verejnej správy, orgánmi dozoru, kontrolnými orgánmi i odbornými organizáciami. Na pravidelnej báze komunikuje združenie napr. s krajskými inšpektorátmi SOI, Národnou bankou Slovenska, ústredím Sociálnej poisťovne, Komisiou na posudzovanie prijateľnosti podmienok v spotrebiteľských zmluvách, Odborom ochrany spotrebiteľa Ministerstva hospodárstva SR, Európskou komisiou a jej orgánmi. Pravidelný kontakt má aj s Ministerstvom pôdohospodárstva, Zastúpením EK na Slovensku, Úradom verejného zdravotníctva v Poprade, orgánmi živnostenského podnikania príslušných obvodných úradov, so samosprávnymi orgánmi (mestami i obcami, samosprávnymi krajmi), súdnymi znalcami, servisnými strediskami, notifikovanými orgánmi, dražobnými spoločnosťami, exekútormi a súdmi i zástupcami rôznych slovenských, zahraničných a nadnárodných spoločností.

	počet prípadov	%	463/0,2159
7k) Všeobecné spotrebiteľské služby– Iné	10	2,16	
7j) Všeobecné spotrebiteľské služby– Stavebné práce, oprava, úprava a údržba stavieb	20	4,32	
5j) Spotrebný tovar– Motorové vozidlá a iné dopravné prostriedky	18	3,89	
5a) Spotrebný tovar– Bytové zariadenia	17	3,67	
5v) Spotrebný tovar– Iné	10	2,16	
7k) Všeobecné spotrebiteľské služby– Iné	10	2,16	
4a) Poštové služby a elektronická komunikácia– Internetové služby	1	0,22	
4b) Poštové služby a elektronická komunikácia– Telefónne služby	4	0,86	
4c) Poštové služby a elektronická komunikácia– Poštové a kuriérske služby	0	0,00	
4d) Poštové služby a elektronická komunikácia– Televízne služby	1	0,22	
4e) Poštové služby a elektronická komunikácia– Iné komunikačné služby	0	0,00	
Poštové služby a elektronická komunikácia spolu	6	1,30	

6g) Voľnočasové služby– Zájazdy, spojené služby cestového ruchu	4	0,86
1h) Dopravné služby– Iné	3	0,65
1c) Dopravné služby– Letecká doprava	0	0,00
1b) Dopravné služby –MHD	3	0,65
1g) Dopravné služby– Železničná doprava	3	0,65
Dopravné služby spolu	9	1,94
5k) Spotrebný tovar– Odevy a obuv	33	7,12
Finančné služby (všetky kategórie)	54	11,66
Elektronika (dve kategórie)	22	4,75
Najčastejšie spôsoby predaja		0,00
Prevádzkové priestory	246	53,11
Predaj na diaľku	93	20,08
Predaj mimo prevádzkových priestorov	26	5,61

Pre porovnanie - štatistické ukazovatele prijatých podnetov v roku 2018

1. reklamácia obuvi – 34 podnetov
 2. finančné služby (bankové a nebankové úvery a pôžičky) – 24 podnetov
 3. elektronika (najmä reklamácie mobilných telefónov, počítačov a výpočtovej techniky) – 22 podnetov
 4. podomový, internetový, zásielkový predaj a predaj mimo prevádzky (najčastejšie podnety – zmluvy o dodávke elektriny a plynu, predaj mimo prevádzkových priestorov predajcu) - 15 podnetov
 5. stavebné a remeselné práce, zmluvy o dielo – 13 podnetov
 6. nábytok – 10 podnetov
 7. motorové vozidlá (najmä reklamácie nových a ojazdených automobilov) – 8 podnetov
 8. nábytok – 10 podnetov
 9. poistenie – 7 podnetov
 10. služby spojené s bývaním – 7 podnetov
 11. telekomunikačné služby – 7
 12. zájazdy, cestovné služby – 5 podnetov
- iné (šperky, gastronómia, patientske práva, hračky...) – 45

V. Problematické oblasti z pohľadu spotrebiteľského združenia

Neexistujúca legislatíva pre kolektívne spotrebiteľské žaloby

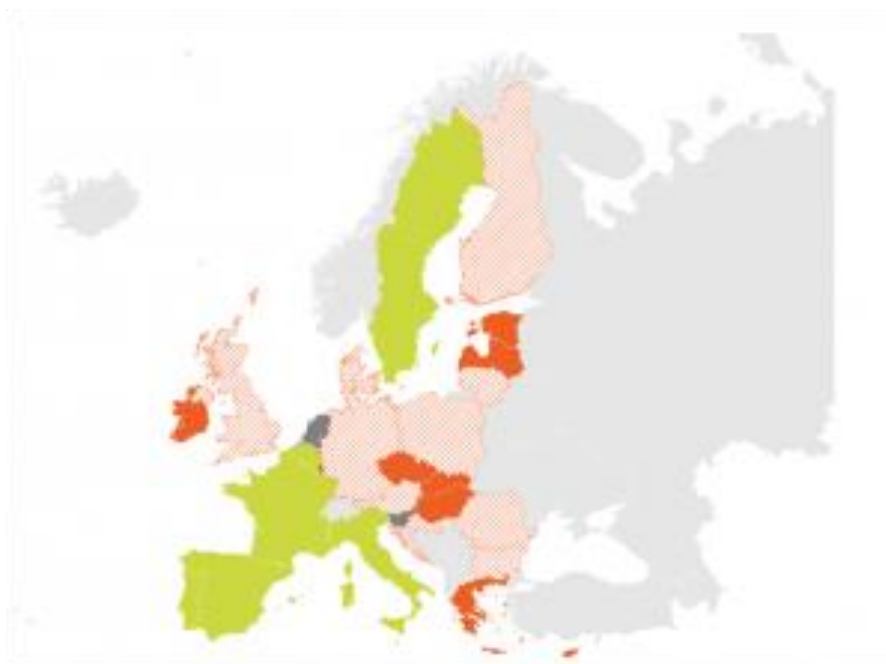
Členské štáty sa dohodli na spoločnej pozícii v oblasti navrhovanej legislatívy, ktorá by spotrebiteľom v celej EÚ umožnila na súdoch podávať kolektívne žaloby v prípadoch, keď obchodník poškodil ich práva. Štyri roky od prevalenia škandálu "Dieselgate"[1] ide pre spotrebiteľov o veľký krok. V roku 2015 sa zistilo, že spoločnosť Volkswagen predala milióny automobilov vybavených softvérom, ktorý manipuloval výsledky emisných testov, no európski spotrebiteľia sa stále nedovolali náhrady škody. Členské štáty boli k predkladanému legislatívnemu návrhu spočiatku skeptické, zdá sa však, že nateraz vyriešili hlavné problémy. Spotrebiteľské združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) dúfa, že z rokovaní s Európskym parlamentom vyplynie pozitívny výsledok aj pre slovenských spotrebiteľov.

Je znepokojujúce, že členské štáty chcú limitovať možnosti združení zastupujúcich spotrebiteľov získať financovanie na proces a realizáciu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu. Náklady na súdne spory sú pritom jednou z najväčších prekážok pri začatí kolektívneho konania pre neziskové organizácie, ako sú spotrebiteľské združenia. Pre viacero spotrebiteľských organizácií v rámci EÚ by financovanie trov konania len z vlastných zdrojov bolo veľmi problematické.

Pozitívne však hodnotíme, že členské štáty rozšírili pôsobnosť navrhovaného systému kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu v EÚ aj na škody spôsobené nebezpečnými výrobkami alebo zdravotníckymi pomôckami. Je tiež dobré, že členské štáty nechcú nechať otvorené dvere obmedzeniu možností kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu v zložitých prípadoch. Aby bola smernica úspešná, musí dosiahnuť vytvorenie systému, ktorý je ľahko použiteľný a efektívny pre spotrebiteľov.

Je nevyhnutné, aby bol nový systém a nástroje kolektívneho vymáhania práv spotrebiteľov použiteľný vo všetkých situáciách, v ktorých sú spotrebiteľia poškodení. Napríklad pri odcudzení osobných údajov alebo pri meškaní letov. Bol by to gól do vlastnej brány, ak by vytvorený systém neplatil pre hlavné právne predpisy na ochranu spotrebiteľa.

Aby bola táto smernica úspešná a skutočne prelomová pre spotrebiteľov, zákonodarcovia EÚ musia teraz zabezpečiť, aby sa tento nový nástroj uplatňoval na čo najväčší počet zákonov ovplyvňujúcich spotrebiteľov. Mal by existovať aj systém, ktorý umožňuje financovanie nákladov na súdne spory v prípadoch, v ktorých majú spotrebiteľské organizácie v úmysle začať kolektívne konania v zastúpení poškodených skupín spotrebiteľov.



Mapa zobrazuje súčasnú situáciu v konaniach o kolektívnom odškodňovaní v celej EÚ.

Iba málo členských krajín má funkčný a relatívne ľahko použiteľný systém kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, ktorý môžu spotrebiteľia použiť. Tieto krajiny sú na tejto mape ZELENÉ.

Ďalšie krajiny majú zavedený systém, ale tento postup sa nepoužíva buď preto, že je príliš neflexibilný, zdĺhavý alebo preto, že prevláda pocit, že náklady by mohli prevážiť jeho benefity. Tieto krajiny sú vyznačené na mape ako ČERVENÉ PRUHY.

Niektoré krajiny nedávno zaviedli systém, ktorý umožňuje kolektívne uplatňovanie nárokov na nápravu, je však príliš skoro na to, aby bolo možné posúdiť, či systém funguje dobre, v prospech spotrebiteľov. Tieto krajiny sú ŠEDÉ.

Napokon v EÚ stále existujú krajiny, v ktorých neexistuje spôsob, ako by spotrebiteľia mohli spoločne požadovať náhradu škody na súde. Tieto krajiny sú vyznačené ako ČERVENÉ.

[1] Kompletnú správu o situácii Európskych spotrebiteľov a reakcie spotrebiteľských združení na dieselgate škandál, nájdete www.sospotrebitelev.sk.

Neodstraňovanie identifikovaného porušovania zákona zo strany predajcov, nové spôsoby obchádzania zákona

Pozorujeme trend, že predajcovia, u ktorých nás spotrebiteľia upozornia na porušovanie povinností (informačné povinnosti pred uzavretím zmluvy, v procese uzatvárania zmluvy alebo v jej obsahu), namiesto riešenia nápravy zo strany predajcu, postupujú radšej formou sofistikovaných úprav procesov a právnych úprav obsahu zmlúv tak, že sa sťažuje postavenie spotrebiteľov. Napr. predajca ojazdených vozidiel poznatky z upozornení na porušenia zákona transformoval do postupov a zmlúv vlastnej spoločnosti i spoločností, ktoré majetkovo vlastní tak, aby sťažil pozíciu spotrebiteľov. Zneužíva pri tom nedostatok technických a právnych vedomostí väčšiny spotrebiteľov, časový stres (proces výberu, v prípade úhrady úverom čakanie aj na schválenie...). Spotrebiteľ na výber a obhliadku potrebuje dlhý čas (aj niekoľko hodín), no nedostane úplné a pravdivé informácie o reálnom technickom stave tovaru (predávaného vozidla), nemá k dispozícii pred podpisom zmluvu na prečítanie, dajú mu na podpis obsiahlu dokumentáciu (aj do 30 strán). Jej súčasťou je aj dokument, ktorý uvádza zoznam vád a odporúčanú opravu (napr. v jednom riešenom prípade sa opravy

nákladovo odhadovali na 2000,- eur). Obvykle spotrebiteľ z časových dôvodov podpisuje dokumentáciu bez riadneho prečítania, predajca sa následne bráni tým, že o vadách spotrebiteľ pri uzavretí zmluvy vedel.

Zhoršovanie právneho postavenia a pozície spotrebiteľa na Slovensku

Pozorujeme tiež trend, že čiastkovými legislatívnymi úpravami a situáciou v súdnictve sa postupnými krokmi zhoršuje právne postavenie spotrebiteľa na Slovensku. Napríklad v prípade súdneho riešenia sporu je síce spotrebiteľský spor oslobodený od súdneho poplatku, ale na základe nových procesných postupov (Civilný sporový poriadok) o trovách konania sa rozhoduje v závislosti od percentuálnej úspešnosti konania – t.j. ak spotrebiteľ žiada napr. vrátenie sumy 2000 eur a súd prizná len 1000 eur, napr. na základe námietky premlčania, súd môže uložiť spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť predajcovi 50% nákladov na právne zastúpenie.

Už evidujeme prípady, keď predajcovia naťahujú čas so zámerom vznesenia námietky premlčania.

Byrokratizácia a neprehľadnosť procesných postupov

Po postupnom zavádzaní nových procesných pravidiel v súdnom konaní dochádza k situácii, že spotrebiteľ, ktorý nemá nárok na bezplatnú právnu pomoc a nemá prostriedky na zaplatenie advokáta, neobhajuje svoje práva súdnou cestou, lebo na to nemá financie.

Na rozdiel od predchádzajúcej právnej úpravy sa v Občianskom súdnom poriadku zaviedli viaceré formálne náležitosti a postupy pri podávaní súdnych návrhov, ktoré reálne obmedzujú väčšinu občanov, ktorí nemajú dostatok vedomostí podávať vlastné návrhy na súd bez pomoci advokáta. Sudcovia aj advokáti boli školení, ako postupovať podľa nových procesných postupov.

VI. Vybrané modelové príklady úspešne vyriešených prípadov

✚ Spotrebiteľ odstúpil od kúpnej zmluvy na vozidlo, no predávajúci odstúpenie neakceptoval, auto opravil a túto skutočnosť oznámil spotrebiteľovi. Ten vec riešil najprv s pomocou právneho zástupcu, neskôr ho začala zastupovať S.O.S. Odstúpením od zmluvy končí platnosť zmluvy o spotrebiteľskom úvere a následne zaniká aj zmluva o poistení vozidla. Vzhľadom k tomu, že predávajúci „neakceptoval“ odstúpenie od zmluvy, rovnaký postoj zaujal i poskytovateľ úveru. Po odrátaní realizovaných splátok predstavovala kúpna cena čiastku 9 192 eur. Poistovňa akceptovala zrušenie poistnej zmluvy. Vo veci prebiehalo mimosúdne konanie súbežne s predávajúcim i poskytovateľom úveru, predávajúci opakovane kládol prekážky, neprimerane spotrebiteľku atakoval, žiadal, aby si opravený automobil prevzala, vyhrážal sa sankciami za. Po 22 mesiacoch od uzatvorenia kúpnej zmluvy napokon došlo k uzatvoreniu dohody medzi spotrebiteľom a poskytovateľom úver. Poskytovateľ úveru súhlasil, že odkúpi vozidlo za pôvodnú kúpnu cenu, ktorá sa započíta na zaplatenie pohľadávky poskytovateľa úveru na. Zvyšok dlhu sa účastníci dohodli skupujúcej odpustiť.

✚ Úspešné odstúpenie od kúpnej zmluvy na sedáciu súpravu spoločnosti, ktorej vlastníkmi sú osoby mimo územia SR a dvojročná záručná doba už uplynula. Podarilo sa nám dokázať, že

sedacia súprava bola predaná za 1 515 eur bez poskytnutia potrebných informácií – spotrebiteľka bola uvedená do omylu. Predávajúci vrátil kúpnu cenu v plnej výške.

- ✚ V uliciach sme objavili letáky dodávateľa energií s textom „...prejdite k nám s plynom a získajte až 30 eur na ruku, navyše získate 10% zľavu“. Mystery shopping v pobočke potvrdil, že spotrebiteľ žiadnu zľavu či výplatu po uzatvorení zmluvy nedostane. Reklamu dodávateľ energie po našej intervencii z verejného priestoru odstránil.
- ✚ V známom supermarkete spotrebiteľia zaregistrovali, že niektoré druhy tovaru s nižšou hmotnosťou sú cenovo drahšie, napriek tomu, že sú označené nálepkou SUPER CENA. Produkt s touto cenou bol po prerátaní na jednotku drahší, ako vyložený totožný druh potravín neoznačený touto nálepkou. Nedostatky mali byť údajne zapríčinené označeniami z úrovne dodávateľov. Po rokovaní zástupcu S.O.S. s vedením obchodného systému bol tento nedostatok odstránený.
- ✚ Okresné úrady prevádzkovateľom vozidiel udeľujú pokuty za údajné spáchanie správneho deliktu – užívanie úsekov diaľnic bez úhrady diaľničnej známky. V dvoch prípadoch po podaní opravných prostriedkov zo strany S.O.S. bolo konanie zastavené, v dvoch konaní pokračuje. V roku 2020 pripravujeme kolektívnu akciu na zastupovanie takto postihnutých spotrebiteľov.
- ✚ Mimosúdne riešenia sporov s predávajúcim obuvi – uzatvárané dohody – vrátenie kúpnej ceny, zľava z ceny, výmena tovaru.
- ✚ Mimosúdne riešenie sporu s poskytovateľom úveru – neoprávnene uzatvorená zmluva so spotrebiteľkou, údajne omylom s menovkyňou – konanie voči poskytovateľovi, podnet NBS, polícii. Žiadosť o náhradu spôsobenej škody.
- ✚ Dodávateľ plynu – neoprávnené zvýšenie poplatku za tzv. kartu výhod z 1,5 eur na 5 eur – mimosúdne riešenie sporu v zastúpení S.O.S., akceptácia, vrátenie neoprávnenej čiastky v prospech spotrebiteľa vo výške 253 eur.
- ✚ Uzatvorenie dohody o urovaní sporu na diaľku – telefonický podnet spotrebiteľky vo veci zhotovenia železnej brány so schodiskom. Zaslanie dokumentácie, uplatnenie reklamácie, vzájomná výmena stanovísk, akceptácia možnosti uzatvoriť vo veci, na diaľku prostredníctvom plnej moci udelenej spotrebiteľkou S.O.S., dohodu o urovaní sporu. Po osobnom stretnutí so zhotoviteľom prezentoval zástupca S.O.S. možnosti zmieru. Dohoda uzatvorená 31. 12. 2019, zhotoviteľ zhotovené dielo prijíma späť do svojho vlastníctva a vráti spotrebiteľke čiastku 2 120 eur. Schodisko nerealizované.
- ✚ Problém so známym predajcom zlata a šperkov pretrváva – zamietanie reklamácií na základe odborného posúdenia konateľom spoločnosti ako určenou osobou.

VII. Na čo by sa mali zamerať noví legislatívci na európskej, ale i národnej úrovni

Spotrebiteľia právom očakávajú, že EÚ zmení ich životy k lepšiemu. Spotrebiteľské organizácie preto žiadajú, aby sa nasledujúci Európsky parlament zamerlal na nasledujúcich päť priorít. Noví poslanci musia tiež trvať na tom, aby budúca Európska komisia zahrnula tieto priority do svojho pracovného programu. **Umelá inteligencia má spotrebiteľom slúžiť, nie im škodiť**

Umelá inteligencia má spotrebiteľom slúžiť, nie škodiť

Použitie automatizovaného rozhodovania založeného na algoritmoch zmení spotrebiteľské trhy, aj našu spoločnosť. Masívny rozvoj umelej inteligencie (UI) povedie k vzniku nových produktov a služieb, ktoré zvýšia pohodlie spotrebiteľov. Obrovské výzvy si však vyžadujú aj ambiciózne riešenia. Vďaka schopnosti analyzovať obrovské množstvo dát, budú obchodníci využívať softvér s umelou inteligenciou, aby vedeli vybraným spotrebiteľom ponúknuť konkrétne výrobky. Jedným z možných dôsledkov rozvoja UI je preto nespravodlivá diskriminácia rôznych skupín, napríklad na základe ekonomických kritérií alebo zdravotného stavu osôb. Obchodníci by napríklad mohli najprv svoj inovatívny produkt ponúknuť najbohatším ľuďom alebo obmedziť výhodné ponuky poistenia chorým.

Naše odporúčania:

- Produkty a služby založené na UI musia byť užívateľsky príjemné, v súlade s platnou legislatívou. Musia rešpektovať najmä pravidlá EÚ týkajúce sa ochrany spotrebiteľov, bezpečnosti výrobkov a ochrany osobných údajov. Treba sa vyhnúť diskriminácii, nedostatku transparentnosti alebo súkromia.
- Spotrebiteľ musí mať právo namietat proces a postupy automatizovaného rozhodovania (AR) a možnosť napadnúť jeho rozhodnutie. Používatelia by mali mať právo na transparentnosť, poznať kritériá, na základe ktorých sú ponuky vytvorené, a mať možnosť žiadať vysvetlenie, prečo systém prišiel s konkrétnym výsledkom.
- EÚ by mala prijať pravidlá týkajúce sa zodpovednosti v situáciách, keď sú spotrebiteľia poškodení nebezpečnými alebo chybnými produktmi, produktami s digitálnym obsahom (napríklad online hry) a službami (napríklad aplikácie na odosielanie správ).
- Ako všeobecnú zásadu musia spoločnosti zaviesť účinné mechanizmy, ktoré umožnia audit postupov, ako nástroje umelej inteligencie a automatického rozhodovania používajú informácie o spotrebiteľoch. Audit UI / AR by mala vykonávať nezávislá tretia strana alebo osobitne na to určené verejné orgány.
- V určitých oblastiach je etické usmernenie pre vývoj a používanie UI dôležité. Etika však nikdy nemôže a ani by nemala nahrádzať zákony, ktoré majú ľudí chrániť, sú záväzné a vymožiteľné. Musíme sa uistiť, že existujúce práva sú aktualizované, a že nové pravidlá vznikajú tam, kde sa v dôsledku vývoja a inovácií objavia medzery.

Spotrebiteľské výrobky musia vydržať dlhšie

Tlačiarne či smartfóny, ktoré sa nedajú opraviť už krátko po uplynutí záruky, elektrické zubné kefy, ktoré sa pokazia príliš rýchlo, nedostupné náhradné diely pre kávovary či aktualizácie softvéru produktov pripojených na internet... Mnohí spotrebiteľia čelia problémom s „predčasným starnutím“ alebo skorým zlyhaním výrobkov, dôsledkom čoho je stres, finančné straty a veľmi negatívny dopad na životné prostredie.



EÚ musí podniknúť vážne kroky na predĺženie životnosti výrobkov a zaviesť legislatívne povinnosti v oblasti ich opraviteľnosti a modernizácie. Hoci vnútroštátne predpisy, ako sú nižšie sadzby DPH na opravy a náhradné diely, môžu byť dôležitou bariérou, opatrenia EÚ by mohli zabezpečiť, aby všetky výrobky boli navrhnuté tak, aby vydržali. EÚ by tiež mala zabezpečiť spotrebiteľom poskytovanie jednoduchých a ľahko porovnateľných informácií o životnosti výrobku.

Naše odporúčania:

- Trvanlivosť by mala byť zakódovaná DNA dizajnu každého výrobku. Podľa pravidiel ekodizajnu treba s výrobou zelenších produktov začať už vo fáze návrhu. Napríklad zabezpečiť, aby chladničky, práčky či solárne panely používali na rovnaký výkon menej energie.
- Pred kúpou výrobku by spotrebiteľovi mali byť poskytnuté informácie o celom životnom cykle produktu. Spotrebiteľia potrebujú poznať predpokladanú životnosť výrobkov a súvisiacich nákladov a poznať aj možnosti opráv a dostupnosť náhradných dielov ešte pred nákupom. To im pomôže vybrať si udržateľnejšie výrobky podľa ich predstáv
- Náhradné diely by mali byť systémovo a cenovo dostupnejšie, aby si chybný tovar mohli nechať opraviť a nekupovať hneď nový. Náhradné diely a príručky na opravu výrobkov by mali byť k dispozícii po dobu, ktorá zodpovedá očakávanej životnosti produktu.
- Aktualizácie softvéru by mali byť dostupné počas celej očakávanej životnosti produktu. Spotrebiteľia by mali byť tiež už v čase nákupu o charaktere plánovaných aktualizácií a informovaní (bezpečnosť).

Spotrebiteľia nesmú byť vystavení škodlivým chemikáliám

Počet prípadov chronických a závažných ochorení ako je rakovina, kardiovaskulárne ochorenia, problémy s plodnosťou, obezita či alergie v EÚ narastá. Predpokladá sa, že práve chemické látky sú hlavným hnacím motorom tohto negatívneho trendu.

Veľké množstvo chemických látok je stále možné v spotrebiteľských výrobkoch používať a reálna kontrola je nedostatočná. Testy produktov spotrebiteľských organizácií združených v BEUC Európskej spotrebiteľskej organizácii často odhaľujú chemikálie vo výrobkoch, s ktorými spotrebiteľia prichádzajú do veľmi blízkeho, pravidelného a dlhodobého kontaktu. Dlhý zoznam zahŕňa oblečenie, obuv, hračky, výrobky pre starostlivosť o deti, kozmetiku, hygienické výrobky a obaly potravín.

Spotrebiteľia často nevedia, ktoré výrobky obsahujú aké chemikálie a ako znížiť kontakt s nimi na minimum, čo vyvoláva značné obavy. V prieskume Eurobarometra v roku 2017 uviedlo 84% Európanov obavy z chemických látok vo výrobkoch každodennej spotreby, čo je o 41% viac ako v roku 2014.

Spotrebiteľia tiež uvádzajú, že im chýbajú informácie o chemických látkach vo výrobkoch, ktoré kupujú. Prieskum Eurobarometra z roku 2014 zistil, že približne štyria z desiatich spotrebiteľov by chceli mať viac informácií o vplyve chemikálií používaných v každodenných výrobkoch na ich zdravie.

Naše odporúčania:

- Výrobky určené na starostlivosť o deti (vrátane detských kočíkov, kobercov na hranie a cumlíkov) nesmú obsahovať chemikálie spôsobujúce rakovinu.



- EÚ by mala prijať legislatívu, ktorá stanoví limity pre použitie chemických látok v hygienických výrobkoch ako napr. detské plienky.
- Právne predpisy EÚ treba zmodernizovať, aby zohľadnili aj súhrnné vystavovanie sa celému „chemickému kokteilu v našom okolí. Maximálne limity sa musia stanoviť nielen na konkrétne látky jednotlivito, ale aj s ohľadom na skutočnosť, že spotrebitelia sú súčasne vystavení mnohým rôznym látkam súčasne.
- Spotrebitelia musia dostať presné, ľahko zrozumiteľné a spoľahlivé informácie o chemických látkach, ktoré sú súčasťou výrobkov, ktoré kupujú, prostredníctvom jasného a komplexného systému označovania.

Zdravá voľba jednoduchšia na obaloch potravín

Jeden z dvoch Európanov trpí nadváhou alebo obezitou. Číslo sú obzvlášť alarmujúce medzi deťmi, kde nimi trpí až jedno z troch detí.

V dnešnom uponáhľanom svete sa spotrebitelia rozhodujú v priebehu niekoľkých sekúnd. Obaly potravín preto zdravú voľbu musia robiť jednoznačne najmä jednoduchou. Od decembra 2016 musia všetky potraviny a nealkoholické drinky zobrazovať ich nutričné hodnoty na zadnej strane výrobku. Mnohí zákazníci však stále týmto číselným hodnotám nerozumejú, pretože chýba napríklad farebné kódovanie, ktoré pomáha ľuďom ľahšie pochopiť nutričnú hodnotu produktu.

Cieľom nariadenia o nutričných a zdravotných tvrdeniach, platného od roku 2007, je zabezpečiť, aby akékoľvek tvrdenie uvedené na potravinovej etikete alebo v reklamnom letáku, súvisiace so zdravím, bolo presné, založené na vedeckom dôkaze a neuvádzalo spotrebiteľov do omylu, že potravina je zdravšia, ako v skutočnosti. Mnoho produktov s vysokým obsahom tukov, cukru a/alebo soli však aj naďalej deklaruje zdravotné benefity.

Naše odporúčania:

- Všetci spotrebitelia Európskej únie by mali mať možnosť zdravšieho výberu pri nákupe potravín vďaka zavedeniu povinného systému označovania nutričných hodnôt, viditeľnému na prednej strane balenia s farebných označením.
- Nutričné profily by mali zabezpečiť, že potraviny a nápoje s vysokým obsahom tukov, cukru a/alebo soli viac nebudú môcť deklarovať zdravotné výhody.

Prístupné a cenovo dostupné lieky

Pre európskych spotrebiteľov sú vysoké ceny a nedostatok liekov stále príliš často prekážkou v liečbe, ktorú potrebujú. Existujú nové, prelomové lieky napríklad na liečbu rôznych druhov rakoviny alebo napríklad hepatitídu typu C, no ich ceny sú stále vysoké, a vlády sú nútené robiť ťažké rozhodnutia o tom, ktorú liečbu uhradiť. Výsledkom je, že existujúce účinné lieky sa nevyhnutne nemusia dostať k pacientom.

Dôležitú časť výskumu a vývoja liekov robia verejné vysoké školy a výskumné projekty dotované z peňazí daňových poplatníkov. Tieto poplatky sa však neodrážajú v konečnej cene stanovenej farmaceutickým priemyslom, čo znamená, že spotrebitelia platia za lieky dvakrát: raz ako daňoví poplatníci a potom znova ako pacienti...



Naše odporúčania:

- Smernica o transparentnosti Európskej únie by mala byť pozmenená tak, aby boli výrobcovia liekov povinní informovať transparentne o reálnych cenách farmaceutík.
- Treba stanoviť pravidlá, ktoré zabezpečia, aby aj pacienti využívajúci „skorý prístup“ k liekom dostali rovnakú ochranu vo forme dodatočného monitorovania bezpečnosti ako účastníci na klinických štúdiách.
- Mnoho liekov, vyvinutých vďaka verejnému financovaniu, je čoraz viac cenovo alebo úplne nedostupných. EÚ by mala zabezpečiť, aby boli verejne financované lieky prístupné a cenovo dostupné všetkým pacientom.

Odporúčania spotrebiteľských organizácií k Návrhu integrovaného národného energetického a klimatického plánu

Spolu s ôsmimi spotrebiteľskými organizáciami z Čiech, Litvy, Lotyšska, Poľska, Cypru, Portugalska, Veľkej Británie a Belgicka sme tento rok na Slovensku spustili projekt financovaný prostredníctvom Rámcového programu EÚ pre výskum a inovácie Horizon 2020 s názvom „STEP – Solutions to tackle energy poverty (*Nástroje na riešenie energetickej chudoby*)“. Hlavným cieľom projektu STEP je bojovať proti energetickej chudobe podporou zmien v každodennom správaní spotrebiteľov. Práve zraniteľní spotrebiteľia, ktorí majú problémy platiť svoje účty za elektrinu alebo patria do jednej z ohrozených skupín (nezamestnaní, ľudia so zdravotným hendikepom, seniori, matky či otcovia samoživitelia, viac početné rodiny, ľudia žijúci na vidieku, Rómovia...) dostanú praktické a jednoduché rady, ako energiu usporiť alebo vo vlastnej domácnosti zaviesť nízko nákladové opatrenia, ktoré povedú k zníženiu účtov za energiu.

Jedným z najdôležitejších, dlhodobých a trvalých výsledkov projektu je vytvorenie a výškolenie siete tzv. frontline pracovníkov z radov rôznorodých organizácií a inštitúcií, ktoré sú v priamom kontakte so spotrebiteľmi, ktorí čelia energetickej chudobe (úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, odbory sociálnej pomoci na VÚC, v mestách a obciach, terénni pracovníci, centrá právnej pomoci, zástupcovia mimovládnych organizácií na pomoc ľuďom trpiacim rôznymi zdravotnými problémami, organizácie na podporu seniorov, rôzne poradenské a denné centrá, spotrebiteľské organizácie, zamestnanci dodávateľov energií či charitatívne organizácie...). Všetkým týmto pracovníkom a zástupcom miestnych a ohrozených komunít poskytneme poradenstvo, aby vedeli problém energetickej chudoby včas zistiť a vďaka pripraveným vzdelávacím materiálom aj prakticky poradiť, prípadne presmerovať ohrozených spotrebiteľov k nám, do S.O.S.. Očakáva sa, že v rámci projektu bezplatné poradenstvo poskytneme spolu až 15 000 domácnostiam.

Aby sme výsledky projektu STEP zúročili na maximum (projekt trvá od júna 2019 do novembra 2021), výškolení zamestnanci sa môžu postupne stať aj kvalifikovanými energetickými poradcami, ostať v spojení a mobilizovať proces minimalizovania energetickej chudoby vytvorením siete energetických poradcov. Takéto siete úspešne fungujú pod záštitou národných spotrebiteľských organizácií napríklad v Nemecku a ďalších krajinách EÚ (viac tu: https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/ueber_uns/). Sieť, ktorá funguje v Nemecku od roku 1978, má dnes už 550 energetických poradcov a každý rok poskytuje služby 120 000 spotrebiteľom.

Konzultácie o energetickej účinnosti a novej úspore, poskytované spotrebiteľom ohrozeným energetickou chudobou, by mohli byť zaradené do zoznamu sociálnych služieb v zmysle zákona

č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Spotrebiteľia, ktorí majú ťažkosti s platením účtov za energie, sú ľahko a rýchlo identifikovateľní v databázach poskytovateľov energií. Prevádzkovatelia distribúcie energií a kúrenia rýchlo identifikujú spotrebiteľov, ktorí platia neskoro. Včasná pomoc ľuďom, ktorí nemôžu platiť za energie, je nevyhnutnosťou a je potrebné vytvoriť sieť energetických poradcov, ktorá im poskytne efektívne poradenstvo. V rámci projektu STEP sa preto S.O.S. pokúsi dospieť k dohode s poskytovateľmi energií tak, aby v upomienkach, ktoré zasielajú spotrebiteľom s odkazom na oneskorenú platbu, špecifikovali kontakt na centrá pomoci projektu STEP. Tento postup môže byť inštitucionalizovaný a na jeho základe bude možné vytvoriť aj ďalšie mechanizmy na pomoc zraniteľným spotrebiteľom v oblasti energií. Navrhujeme napríklad zaviesť systém monitorovania rizika oneskorenej platby faktúry za energiu, aby namiesto upozornenia o oneskorení platby, ktoré je navýšené o poplatok za služby spojené s vymáhaním pohľadávky (čo situáciu len zhoršuje), presmerovali spotrebiteľa na najbližšiu kanceláriu siete energetických poradcov, kde im poradia ako situáciu s oneskorenou platbou riešiť a zároveň, aké nízkonákladové opatrenia na zvýšenie energetickej účinnosti v domácnosti zaviesť, aby sa z dlhodobého hľadiska ich náklady znížili.

V rámci projektu už je k dispozícii webová stránka <https://www.stepenergy.eu/> v deviatich jazykoch, vrátane slovenčiny. Na stránke platí zásada „jedného kontaktného miesta“ na sprostredkovanie dôležitých informácií o tom, ako znížiť energetickú chudobu pre energetických poradcov i konečného spotrebiteľa. Túto webovú stránku plánujeme zachovať aj po skončení projektu a preložiť ju aj do iných jazykov EÚ (napríklad maďarčiny), aby sa STEP stal súčasťou aj ďalších energetických vzdelávacích programov na národnej úrovni.

Distribúcia elektriny vyrobenej na diaľku a model oddelenia miesta výroby a spotreby energie sa pravdepodobne rýchlo rozšíri. Ak vezmeme do úvahy príklad Grécka, v počiatkových fázach tohto rastu možno predpokladať, že bude existovať systém darcovstva a vzájomnej pomoci zameraný na sociálnu orientáciu. V Grécku môžu energetické komunity presmerovať vyrobenú, ale nespotrebovanú elektrickú energiu iným, sociálne dôležitým subjektom ako sú napríklad školy, denné stacionáre či nemocnice. Na Slovensku môžeme na vnútroštátnej úrovni vytvoriť model, kedy jednotlivci prostredníctvom svojho sieťového operátora môžu prebytočnú elektrinu vyrobenú od 1. apríla do 31. marca presmerovať rodinám trpiacim energetickou chudobou. Tak či onak, nevyužitá energia, ktorá sa „ukladá“ po celý rok, sa dodáva spotrebiteľom späť do siete. Takýto sociálne orientovaný model, ktorý rieši problém energetickej chudoby, by zároveň posilnil puto solidarity v spoločnosti. Je potrebné poznamenať, že takýto model darovania energie sa môže vzťahovať nielen na celonárodnú platformu, ale na každého prosumera so „zvyšnou“ elektrinou.

Finančná podpora na riešenie problému energetickej chudoby by mala byť výsledkom lepšej koordinácie vnútroštátnych a európskych nástrojov, najmä opatrení prijímaných v oblasti legislatívnych iniciatív EÚ. Sľubným zdrojom finančných prostriedkov je fond „Just Transition“, keďže sa očakáva, že nová Európska komisia, ich bude smerovať do regiónov, ktoré majú problémy s obnovou. Pridelovanie zdrojov len uhoľným regiónom je možné rozšíriť o konštatovanie, že základný princíp „energetická účinnosť na prvom mieste“ nie je o nič menej dôležitý ako cieľ modifikovať ekonomiku regiónov s fosílnymi palivami a môžu ísť spoločne, ruka v ruke. Mali by sme tiež zväziť, ako posilniť rolu Európskej investičnej banky (EIB) a ďalších európskych finančných inštitúcií pri plnení cieľov v oblasti energetickej účinnosti s nevyhnutnosťou konkrétne znížiť počet domácností

ohrozených energetickou chudobou. Nástrojom na dosiahnutie tohto cieľa na Slovensku by mohol byť Národný fond pre energetickú účinnosť (v zmysle smernice EÚ č. 2018/2002) so špecifickým cieľom presmerovať finančné prostriedky domácnostiam, ktoré čelia energetickej chudobe. Mnoho týchto spotrebiteľov bude mať nedostatok finančných prostriedkov na počiatočné investície, preto je potrebné zjednodušiť podmienky na ich poskytnutie alebo umožniť účasť na projektoch miestnym energetickým komunitám za podobných podmienok.

Ministerstvo hospodárstva SR by mohlo vyvinúť iniciatívu s cieľom priniesť program technickej podpory EIB ELENA (<https://www.eib.org/en/products/advising/elena/index.htm>) do regiónov s dôrazom na vytvorenie nástrojov energetickej účinnosti pre jednotlivcov, ktorí čelia energetickej chudobe, a vytváraním podmienok pre potenciálne spájanie investičných projektov (s cieľom dosiahnuť hodnotu projektu najmenej 30 miliónov EUR). Je možné použiť terénne skúsenosti z Cheryny (Katalánsko, Španielsko) - pozri projekt BeenergGi.

Je potrebná silná národná inštitúcia verejných fondov (berúc do úvahy finančnú politiku EIB), ktorá by na seba prevzala úlohu „zelenej banky“ alebo „klimatickej banky“. Po spojení rozdrobených právomocí lokálnych samostatných subjektov na financovanie rozvoja a ďalších, by sa zdôraznila možnosť riadenia rozsiahleho a účelného programu finančnej podpory energetickej účinnosti a znižovania energetickej chudoby.

Podľa nariadenia (EÚ) 2018/1999 je každý členský štát povinný predložiť Komisii návrh svojho integrovaného národného energetického a klimatického plánu na roky 2021 až 2030 v súlade s článkom 3 ods. 1 a prílohou I k uvedenému nariadeniu. Prvé návrhy integrovaných národných energetických a klimatických plánov mali byť predložené do 31. decembra 2018.

V Odporúčaní komisie z 18. 6. 2019 k návrhu integrovaného národného energetického a klimatického plánu Slovenska na obdobie 2021 – 2030 sa nám v bode 10 odporúča „Lepšie integrovať aspekty spravodlivého a férového prechodu, a to najmä poskytnutím podrobnejších informácií o vplyvoch plánovaných zámerov, politik a opatrení na sociálnu oblasť, zamestnanosť a zručnosti. Konečný integrovaný národný energetický a klimatický plán by sa mal zaoberať účinkami tohto prechodu nielen na obyvateľov žijúcich v uhoľnom regióne Hornej Nitry, no ďalej rozvinúť aj koncepciu riešenia otázok energetickej chudoby a okrem iného zabezpečiť osobitné hodnotenie energetickej chudoby v zmysle požiadaviek nariadenia (EÚ) 2018/1999.

VII. KONTINUITA A LEGISLATÍVNY BACKGROUND

S.O.S. Poprad je členom Slovenskej komory spotrebiteľských organizácií a Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC. Zároveň sme aj subjektom riešenia spotrebiteľských podnetov európskej platformy Online Dispute Resolution.

Touto cestou tiež vyjadrujeme záujem stať sa súčasťou pracovných skupín či iných fór zameraných predovšetkým na implementáciu piatich legislatívnych opatrení (Energy Performance of Building Directive 2018/844, The revised Renewable Energy Directive (EU) 2018/2001, the revised Energy Efficiency Directive (EU) 2018/2002, Governance of the energy union and climate action (EU) Regulation 2018/1999 a Directive on common rules for the internal market for electricity (EU)

2019/944), obsiahnutých v balíku Clean Energy for All Europeans (Čistá energia pre všetkých Európanov), keďže sa na nej chceme v mene slovenských spotrebiteľov aktívne podieľať.

V neposlednom rade tiež touto cestou vyjadrujeme záujem, aby spotrebiteľské organizácie boli pre nadchádzajúce programovacie obdobie Kohézneho fondu EÚ 2021-2027 jasne a jednoznačne identifikované ako potenciálni prijímatelia finančnej pomoci a predkladatelia projektov či členovia projektových konzorcií najmä, no nielen v oblasti Životné prostredie: projekty týkajúce sa energetiky alebo dopravy, pokiaľ jednoznačne prispievajú životnému prostrediu s ohľadom na energetickú účinnosť a používanie obnoviteľnej energie.

Projekt **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2019** je realizovaný v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý má na Slovensku postaviť základy pre systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len „ARS“). Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) požiadala o zápis do zoznamu subjektov ARS v intenciách *Odporúčania k podávaniu žiadostí o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov a k postupu pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*, ktoré vydalo MHSR, aby bola do zoznamu subjektov ARS zapísaná ku dňu 1. februára 2016.

Aby však spotrebiteľia mohli 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.