

VECNE VYHODNOTENIE PROJEKTU

počas realizácie projektu od 1. septembra 2011 do 31. decembra 2011

Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji

Projekt združenia S.O.S. Poprad s názvom Spotrebiteľské poradenské centrum **ADR** v Prešovskom kraji podáva spotrebiteľom pomocnú ruku, ponúka 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.

I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

Projekt sme v súlade s návrhom začali realizovať 1. septembra 2011.

/ synchronizácia členov realizačného tímu

Osoba I. kontaktu - Petra Vargová Čakovská - mandátna zmluva uzavretá 1. septembra 2011
Mediátor Michal Fáber

Keďže sa počas realizácie projektu medzi spotrebiteľskými podnetmi nevyskytli prípady vhodné na mediáciu, v období mesiaca december 2011 poskytoval poradenstvo ako osoba I. kontaktu na základe zmluvného vzťahu zavretého dňa 1.12.2011 Ing. Michal Fáber.

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

Na základe Zmluvy o vedení účtovníctva sme dohodli spôsob fakturácie a rozsah poskytovaných služieb s účtovníčkou združenia a administrátorom web stránky, s ktorým bola 1.9.2011 uzatvorená Mandátna zmluva.

V rámci zefektívnenia a prehľadnosti poskytovaného poradenstva sme vytvorili jednotné formuláre *Identifikátor poradenstva*, *Plnomocenstvo* a mesačný *Report osoby I. kontaktu* v tlačenej i elektronickej podobe. Kvôli poradenstvu poskytovanému cez internet sú formuláre na stiahnutie k dispozícii i na našej webovej stránke www.sospotrebitelev.sk.

S marketingová stratégia a publicita projektu

Účinným nástrojom je pravidelne aktualizovaná web stránka www.spotrebitelev.sk a profil združenia na sociálnej sieti Facebook.

Informácie o projekte a poskytovaných službách S.O.S. Poprad boli uverejnené a odzneli v nasledujúcich printových médiách a reláciách:

<http://www.espektrum.sk/index.php?text=3971-s-o-s-poprad-ochranca-vasich-spotrebitelevskych-prav>



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

...vieme dospieť k dohode...

<http://www.podtatranske-noviny.sk/clanok?article=27756>

<http://www.zbierka.sk/news/default.aspx?itemid=11092Q0163>

http://www.podvihorlatskenoviny.sk/admin/data/1317282957_news.pdf

<http://www.changenet.sk/?section=spr&x=597814>

<http://www.zdruzeniepcola.org/search.php?rvelikost=sab&rstext=all-phpRS-all&rstema=18>

<http://noviny-poprad.sk.datal.websupport.sk/index.php?clanok=1189>

<http://www.skg.sk/spravv-spravodaistvo/poradna/58530-v-poprade-ie-spolocnost-ochrany-spotrebiteľov>

http://www.piestanskydennik.sk/sita-detail/7tx_kiossita_pil%5Bdetail%5D=43946

<http://www.podtatranske-noviny.sk/clanok?categorv-5&vvdanie-511&article=27944>

http://www.stropkov.sk/resources/File/spektrum_2011_39.pdf

<http://www.stv.sk/online/archiv/fokus?date=2011-10-27&id=46767>

http://www.pounsspp.estranky.sk/clankv/ponukv-a-pozvankv/seminar-s_o_s

<http://www.skg.sk/spravv-spravodaistvo/poradna/59612-neuzatvarajte-zmluvv-narychlo-nepplanovane-medzi-dvermi>

<http://www.podtatranske-noviny.sk/clanok?categorv=5&article=27944>

<http://www.noviny-poprad.sk/index.php?clanok-1296>

<http://www.stv.sk/online/archiv/fokus?date=2011-10-27&id=46767>

http://m.hnonline.sk/c3-53485760-kw0000_d-podomovi-predaicovia-pritvrdzuiu-hru

<http://korzar.sme.sk/c/6139942/sos-poprad-pomaha-ai-hendikepovany.html>

<http://korzar.sme.sk/c/6158977/spotrebiteľov-mozu-oklamat-ai-podomovi-predavaci-energii.html>

<http://www.kurierpp.sk/spravy-z-regionu?page-4&article=197>

<http://www.kurierpp.sk/archiv-clankov?page=5&article-262>

<http://www.kurierpp.sk/archiv-clankov?page-8&article=216>

<http://www.kurierpp.sk/archiv-clankov?page=8&article=221>

http://www.kezmarok.sk/suborv/noviny_clankv/2011_11_28/noviny_kk_-_cislo_19-2011.pdf



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

..vieme dospieť k dohode.

<http://www.pounsspp.estrankv.sk/clankv/ponukv-a-pozvanky/seminar-s o s .html>

<http://www.mpsr.sk/sk/?start8mavID=5168mavID2=516&slD=40&id=5054>

Využili sme tiež nasledujúce bezplatné inzertné internetové stránky:

http://tetaberta.sk/obchod_sluzbv/financie/presovsky_kraj/

<http://www.megainzercia.sk/index.php?action=show8dd=63514524&text=bezplatna-sluzba-spotrebiteľom>

<http://www.l23inzercia.sk/?akcia=showkategoria&PHPSESSID=30218c52355646942c51e663b0e3710f&vyber=100728&detail=true>

<http://www.e-inzercia.sk/inzeraty-inzercia/sluzby/bezplatna-pomoc-spotrebiteľom-a-pacien-15668-2>

http://www.superinzercia.sk/index.php?akcia=inzerat_reaguj&inz=37892

<http://www.inzerat.sk/inzerat744540-pomozeme-vam-pri-rieseni-reklamacii-sirokei-skaly.html>

http://praca.presovsky-krai.slando.sk/okres_poprad/bezplatna-pomoc-spotrebiteľom-a-pacientom_P_48945185.html?nrk=SK-PRE-okres_poprad&search terms=48945185

V rámci sledovaného obdobia sme pripravili a novinárom odoslali nasledujúce tlačové správy a odborné príspevky:

S.O.S Poprad - ochranca vašich spotrebiteľských práv

Výzva spotrebiteľom, ktorí sa cítia byť oklamaní novými dodávateľmi energií

Aj patientské spory možno riešiť mimosúdne

Spotrebiteľský sprievodca džungľou vianočných nákupov

Generiká: Máme naozaj na výber?

Za „divokú“ skládku môžete dostať až osem rokov

Spotrebiteľov môžu oklamať aj podomoví predavači energií

Pojednávanie s firmou Pro Content opäť odročené

Pozor na lákavé pôžičky cez telefón

Elektromontéri bez upozornenia na váš pozemok nevstúpia

II. OFICIÁLNY ZAČIATOK REALIZÁCIE PROJEKTU

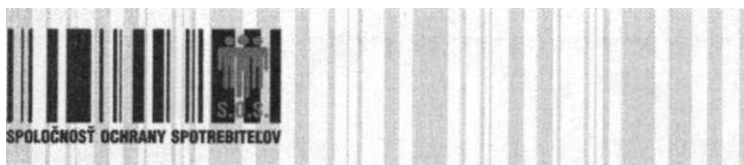
V kompletizácia materiálno-technického vybavenia centra **S.O.S.** Poprad

/ oficiálne otvorenie centra - 1.9.2011

• S začiatok mediálnej komunikácie, využitie dostupných komunikačných kanálov

III. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

V poskytovanie poradenstva pri riešení spotrebiteľských podnetov



...vieme dospieť k dohode...

V mesiaci september osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 45 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 171,5 hodín.

V mesiaci október 2011 I. kontaktu poskytla poradenstvo v 44 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 149 hodín.

V mesiaci november osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 66 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 195 hodín.

V mesiaci december osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 55 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 177 hodín.

Počas realizácie projektu osoba I. kontaktu poradenstvom riešila spolu 210 spotrebiteľských podnetov. Poradenstvom bolo doriešených spolu 168 podnetov, čo predstavuje úspešnosť 80%. V 29 prípadoch (13%) odporučila iné riešenie vo forme preposlania podnetu Telekomunikačnej ombudsmanke, bankovej ombudsmanke, Európskemu spotrebiteľskému centru či súdom. Spotrebiteľom sa vďaka poradenstvu poskytnutého v rámci projektu vrátili finančné prostriedky v hodnote vyše 3500 Eur. Minimálne v 20 prípadoch bol tovar spotrebiteľom vymenený, prípadne reklamácie boli vybavené opravou.

Obsah jednotlivých prípadov korešponduje s evidenciou podnetov podľa identifikátorov poradenstva. 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 výmeru, ap.

S štatistická analýza najčastejších problémov, nedostatkov, dôsledkov konaní spotrebiteľov a predajcov

Najviac podnetov sme zaznamenali z oblasti neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, najmä v prípade alternatívnych dodávateľov energií, internetových predajcov a služieb, nebankových subjektov, podomového predaja, domácich spotrebičov a obuvi. K problémovým oblastiam patria tiež zmluvy o zhotovenie diela, služby mobilných operátorov, sprostredkovanie práce, zásielkový predaj, bankové a poradenské služby, hodinky, automobily, čistiare, reklamné služby, odevy, nábytok a zálohovanie vratných obalov.

S komunikácia s kontrolnými orgánmi, orgánmi verejnej správy

Jednotlivé prípady konzultujeme s Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách Ministerstva spravodlivosti SR.

V prípadoch alternatívnych dodávateľov energií sme ústredie Slovenskej obchodnej inšpekcie požiadali o vydanie predbežného opatrenia.

Na pravidelnej báze komunikujeme s Krajskými inšpektorátmi SOI.

Niekoľkokrát sme v rámci sledovaného obdobia komunikovali s Štátnou energetickou inšpekciou, Telekomunikačným úradom i ústredím Sociálnej poisťovne. Pravidelný kontakt máme aj s Úradom verejného zdravotníctva v Poprade, ktorého pôsobenie je rozšírenie o oprávnenie vydávať certifikáty na konkrétne druhy tovaru - napr. potravinárskeho charakteru.



„vieme do:

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

V vytváranie nových partnerských vzťahov doma i v zahraničí, prenos zahraničného know-how a jeho praktické využitie pri príprave ďalších projektov