

## VECNE VYHODNOTENIE PROJEKTU

**Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský a Košický kraj 2017** - projekt realizovaný v období od 1. apríla 2017 do 31. decembra 2017

Spotrebiteľské centrum funguje kontinuálne v rovnakých priestoroch už desiaty rok a jeho služby využívajú 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, webovú stránku [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk), spotrebiteľom je k dispozícii mobilný telefonický kontakt, pevná linka, emailové spojenie i kontaktný formulár na webe. Množstvo spotrebiteľov stále tiež využíva možnosť kontaktovať nás tradičnou poštou.

## I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

### Realizačný tím

Projekt bol v súlade so Zmluvou o poskytnutí dotácie realizovaný od 1. apríla 2017 do 31. decembra 2017 v nasledujúcom personálnom zložení:

- osoby I. kontaktu – Ing. Michal Fáber a Mgr. Petra Vargová Čakovská
- osoby poverené na ARS - Ing. Michal Fáber a Mgr. Petra Vargová Čakovská
- hot-line operátor – Mgr. Petra Vargová Čakovská
- vedenie účtovníctva – spoločnosť DaD, v zastúpení Ing. Dagmar Dvořáková
- osoba zodpovedná za propagačné aktivity a komunikáciu s médiami – Mgr. Petra Vargová Čakovská

### Administrácia

V rámci poskytovaného poradenstva sa na evidenciu spotrebiteľských podnetov a účely ich hodnotenia používajú jednotné formuláre *Identifikátor poradenstva*, *Plnomocnenstvo*, 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. Každý podnet je starostlivo zaznamenaný ako prípad alebo konzultácia. Operátor hot-line telefonickej linky a online poradenstva vedie zoznam prijatých hovorov a emailových podnetov. 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. Poprad 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.

## Publicita a propagácia

Vďaka kontinuálnemu a 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. Všetky spomínané nástroje slúžia aj ako veľmi účinná forma propagácie našich služieb prostredníctvom médií i rôznorodých orgánov, o čom svedčí z roka na rok rastúci počet ľudí vyhľadávajúcich naše služby.

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v printových i elektronických médiách. V roku 2017 sme vydali 21 tlačových správ a iných materiálov pre médiá, množstvo našich tém 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](http://www.poprad24.sk), Kežmarské noviny, Kežmarská televízia, Podtatranský dvojtýždenník, Podtatranský kuriér a iné.

## Tlačové správy a ostatné materiály pripravované pre printové a elektronické médiá

V sledovanom období sme autorsky pripravili a médiám distribuovali dvadsaťjeden informačných materiálov a pripravili tri spotrebiteľské manuály (priložené v elektronickej forme).

Cookies? Pridajte voľbu Nie, ďakujem

18. november - Zastavme nadspotrebu antibiotík na farmách

Členské štáty EÚ riskujú, že reformy v oblasti testovania automobilov sa stanú len papierovými molochmi

S podomovými predajcami nekomunikujte, ich zmluvy nepodpisujte

Spotrebiteľ v Energetickej únii

Hľadá sa 1000 statočných

Vianočná: Hnijeme v smetiach

Je to na nás

Masáž mysle

Na senioroch parazituje množstvo podvodníkov

Nakupujme u susedov

Trošku viac pre európskych spotrebiteľov

Plastové tašky nepotrebuje

More European consumer groups launch legal actions against Volkswagen

ZŤP sú od koncesionárskych poplatkov oslobodení

Spotreba, potreba, a čo nám netreba?

Spotrebiteľ druhej kategórie

Spotrebiteľské poradne v Poprade, Bratislave a Trnave

Zelené Vianoce

K vyhláseniu konkurzu spoločnosti Rapid Life zatiaľ nedošlo

Online predplatné dostupné v celej EÚ

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.

### Iné príklady mediálnych výstupov

<http://www.foodnavigator.com/Policy/EU-will-draft-guidance-to-end-totally-unacceptable-dual-quality-discrimination>

<http://tvpoprad.sk/ako-je-to-s-modnou-obuvou/>

<http://www.rtvs.sk/radio/archiv/11223>

### Spotrebiteľské manuály

Múdrejšie logá pre lepšie informovaných spotrebiteľov

Spotrebiteľ v energetickej únii

Prístup k internetu je základné ľudské právo

### Oficiálne stanoviská

Odporúčania k návrhu revízie smernice o spoločných pravidlách EÚ pre vnútorný trh s elektrinou

K iniciatíve na odstránenie bariér jednotného digitálneho trhu (DSM) a ich priamych výhodách pre spotrebiteľov

Politika energetickej účinnosti, ktorá bude prínosom pre spotrebiteľov

Consumer Summit Bratislava

### Medzinárodné kampane a iné aktivity

<http://www.superbugtour.eu> – európska kampaň zameraná na zníženie spotreby antibiotík u hospodárskych zvierat, v rámci ktorej sme sa podieľali na príprave rôznych dokumentov, grafík a tlačových správ

<http://www.consumerchampion.eu> - v spolupráci s Európskou spotrebiteľskou organizáciou BEUC sme ako lokálny organizátor pripravili dve vzdelávacie školenia pre zástupcov spotrebiteľských združení a inštitúcií zaoberajúcich sa ochranou spotrebiteľa

### Web a sociálne siete

Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka [www.spotrebitelev.sk](http://www.spotrebitelev.sk), ktorá v závere roka 2017 prešla kompletnou rekonštrukciou. K tejto medzinárodnej iniciatíve sme pripravili aj slovenskú registračnú platformu [sk.myright.com](http://sk.myright.com). Okrem uvedených nástrojov a aktivít na propagáciu združenia používame aj profil na facebooku a twitteri. Na prvej z menovaných sme v roku 2017 realizovali dve kampane.

V roku 2018 pripravujeme v spolupráci s Rádiom Regina Košice Slovenský rozhlas mesačník venovaný aktuálnym problémom ochrany spotrebiteľov.

## II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

### Poradenstvo osoby I. kontaktu

V jednotlivých mesiacoch boli prijímané podnety s následným vybavením takto:

#### Projektové obdobie:

apríl 2017 – zaevidovaných 61 podnetov, v prospech spotrebiteľov získaných **4090 eur**

máj 2017 - počet prípadov – 35, zachránených **4138 eur**

jún 2017 – počet spotrebiteľských podnetov 28, v prospech spotrebiteľov vymožených **8322 eur**

júl 2017 - počet podnetov 28, spotrebiteľom vrátená hodnota **1842 eur**

august 2017 - počet evidovaných podnetov 24, hodnota zachránených prostriedkov **2172 eur**

september 2017 - 38 podaných podnetov, v prospech spotrebiteľov vymožených **1085 eur**

október 2017 - 24 podaných podnetov, vymožených **787 eur**

november 2017 – 33 riešených podnetov, v prospech spotrebiteľov vymožených **19 140 eur**

december 2017 – 29 podnetov, v prospech spotrebiteľov vymožených **1436 eur**

Uvedené sumy predstavujú v priemere prijatých 33 podnetov a v prospech spotrebiteľov vymožených 4779 eur mesačne.

### Hot-line a online poradenstvo

Hot-line a online poradenstvo za obdobie od apríla do konca roku 2017 bolo spoločne pre dve poradenské centrá v Poprade a Bratislave/Nitre poskytnuté v celkovom počte 1695 prípadov. Poradenstvo okrem projektovej linky bolo poskytované na pravidelnej telefonickú linke č. 052/2861300, osobnej telefonickú linke osoby prvého kontaktu a známych mailových adresách združenia. Spolu 752 konzultácií bolo poskytnutých telefonicky, 943 mailom. Je dôležité uviesť, že nás oslovuje množstvo spotrebiteľov aj z krajov, ktoré nie sú regiónmi, v ktorých poradenstvo v rámci projektov MHSR realizujeme.

Výška poskytnutej dotácie.....**15 000 eur**  
Nevyčerpaná suma.....**785,23 eur**

### Suma summarum

Analýzou je možné konštatovať, že z úrovne S.O.S. Poprad bolo v roku 2017 – za obdobie 9 kalendárnych mesiacov v poradenskom centre v Poprade prijatých spolu 300 podnetov, poskytnutých 1695 konzultácií v rámci HL OL poradenstva a v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 43 012 eur. S nevybavenými podnetmi sa priebežne pracuje, sú v riešení mimosúdnym, resp. na súdoch a u kontrolných orgánov. Uvedené prostriedky boli zachránené mimosúdnym riešením sporov, odstúpením od zmluvy, poradenstvom, ARS a inými neštandardnými postupmi. Okrem uvedeného poskytujeme aj špecializované poradenstvo predajcom a poskytovateľom služieb, seniorom a zdravotne hendikepovaným.

### Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Spotrebiteľské združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov S.O.S. Poprad je zatiaľ jediné združenie registrované Ministerstvom hospodárstva SR, ktoré sa venuje alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov pre všetky druhy tovarov a služieb.



V rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa ustanovení zákona o ARS bolo nadobudnutých 28 návrhov na ARS, pracovisko pre PO a KE prostredníctvom poverených osôb riešilo 2017 spolu 28 návrhov na ARS, pracovisko pre PO a KE prostredníctvom poverených osôb riešilo

alternatívnym spôsobom 10 návrhov. Z uvedeného počtu v troch prípadoch oslovené subjekty nereagovali, vo veci vyrozumený orgán dozoru SOI, jeden prípad v riešení, 2 návrhy vyriešené dohodovacím konaním s tým, že predávajúci neprejavil záujem formalizovať predmet veci uzatvorením dohody, vyšiel však spotrebiteľom v ústrety. V jednom prípade vymenil predmet kúpy – dvere za nové, hodnota tovaru 40 eur, v druhom prípade vrátil kúpnu cenu vo výške 89 eur, v ostatných prípadoch vydané odôvodnené stanovisko vo veci.

### III. NAJPROBLEMATICKEJŠIE OBLASTI Z POHĽADU SPOTREBITEĽSKÉHO ZDRUŽENIA

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 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.

#### Štatistické ukazovatele prijatých podnetov

- podomový, internetový, zásielkový predaj a predaj mimo prevádzky (najčastejšie podnety – zmluvy o dodávke elektriny a plynu, predaj mimo prevádzkových priestorov predajcu) - 35 podnetov (11,6 %)
- finančné služby (bankové a nebankové úvery a pôžičky) – 37 podnetov (12,3 %)
- reklamácia obuvi – 38 podnetov (12,6 %)
- elektronika (najmä reklamácie mobilných telefónov, počítačov a výpočtovej techniky) – 28 podnetov (9,3 %)
- motorové vozidlá (najmä reklamácie nových a ojazdených automobilov) – 19 podnetov (6,3 %)
- stavebné a remeselné práce, zmluvy o dielo – 18 podnetov (6 %)
- nábytok – 9 podnetov (3 %)
- poistenie – 20 podnetov (6,7 %)
- služby spojené s bývaním – 11 podnetov (3,7 %)
- zájazdy, cestovné služby – 8 podnetov (2,7 %)
- zdravotnícke pomôcky – 6 podnetov (2 %)
- odevy – 8 podnetov (2,7 %)
- telekomunikačné služby – 7 (2,3 %)
  
- iné (šperky, gastronómia, patientske práva) – 18,8 %



## IV. Problematické oblasti

### Slabá vymožiteľnosť práva

Najpálčivejším problémom stále ostáva slabá vymožiteľnosť práva, preto sa európske smernice i platná slovenská legislatíva posilňujúca práva spotrebiteľov mýňajú účinku a pre spotrebiteľa nemajú konkrétny význam. Kompetentné orgány, ani politici nepovažujú oblasť ochrany spotrebiteľa za prioritu svojich aktivít a nepopulárne opatrenia či vlastné neúspechy vydávajú za „aktivity Bruselu“.

Advokáti i sudcovská obec najmä smerom na západ Slovenska stále odmietajú premisu, že spotrebiteľ je slabšia strana a preto by mal byť lepšie chránený. V praxi sa nedodržiava zákaz ďalšieho používania súdom judikovanej neprijateľnej zmluvnej podmienky, obchodníci či poskytovatelia služieb nie sú za ich ďalšie používanie dostatočne sankcionovaní a súdy ani exekútori neskúmajú či žiadané plnenie nepochádza práve z plnenia z neprijateľných zmluvných podmienok.

Povinnosť skúmať bonitu klienta si každý sudca vykladá po svojom. O rozsudkoch, kedy sudca vyhlási celú zmluvu za neplatnú, pretože veriteľ ignoroval túto svoju povinnosť, aké poznáme napríklad z Nemecka, môžeme len snívať. Procesy ako neplatnosť zmluvy, vydanie bezdôvodného obohatenia, určenie neprijateľnej zmluvnej podmienky a nekalej obchodnej praxe, vyhlásenie konkurzu či zastavenie nezákonnej exekúcie sú v kompetencii súdov, ktoré patria k najpomalším v Európe.

### Skryté poisťné zmluvy bez možnosti výberu

Pretrvávajú problémy, ktoré sme uviedli v minuloročnej správe. Pri kúpe televízora, letenky alebo úvere je súčasťou zmluvy vždy nejaká forma poistenia. Spotrebiteľia nevedia, že uzatvárajú poisťnú zmluvu a nemajú možnosť si poisťnú spoločnosť vybrať. Pomohlo by právnou úpravou stanoviť, aby poistenie bolo vždy možné uzatvoriť len ako samostatný právny akt napríklad aj pri nákupe automobilov na splátky.

### Reklamné Eldorado

Kontrolné orgány na Slovensku dlhodobo prehládajú zavádzajúcu a klamlivú reklamu úverových spoločností, bánk, predajcov automobilov, poisťovní alebo telekomunikačných operátorov a eshopov. Ide zväčša o silné a často aj medzinárodné spoločnosti, ktoré si málokto dovoľí napomínať či dokonca postihovať. Valia sa na nás reklamy, aké ľahké je požičať si, no ak naozaj chceme chrániť spotrebiteľov, mali by sme sa zamerať na ich vzdelávanie v oblasti sporenia, obmedzenia spotreby, recyklácie, znovupoužívanie a správne zaobchádzanie s odpadmi. Aby si na vec, ktorú si chcú kúpiť, radšej nasporili a nie si na ňu hneď požičovali. A vziať do úvahy sociálny aspekt, ktorý je nielen na Slovensku s poskytovaním spotrebiteľských úverov veľmi prepojený. Pretože najmä nebankové subjekty (i niektoré banky) supľujú sociálnu pomoc štátu znevýhodneným skupinám spotrebiteľov. A to vedie k tomu, že človek, ktorý si chce požičať, lebo verí, že len tak prežije, si požičia kdekoľvek a legislatívne mechanizmy, ktoré ho majú chrániť, vníma rovnako ako poskytovateľ úveru veľmi negatívne.

### Trh s energiami



Slovenskí spotrebiteľia vôbec necítia výhody Energetickej únie a liberalizácie trhu, ktorý je štátom tak poddomový predaj i nezákonné sankcie, ktoré dodávateľia účtujú za prechod k inému dodávateľovi pred skončením zmluvy, hoci smernica ich definuje ako nekalú obchodnú praktiku. Prinášame preto

*vieme dostať k dohode...*

niekoľko odporúčaní na spomalenie procesu dekarbonizácie energetického sektora a jednoznačné zapojenie spotrebiteľov do kreovania budúcej podoby energetického trhu.

#### **- všetci spotrebiteľia musia mať prístup k cenovo dostupnej elektrickej energii**

Elektrická energia je základná služba a zodpovedajúci právny rámec musí chrániť zraniteľných spotrebiteľov. Cielené zásahy, vrátane nastavenia cien a zákazu odpojenia spotrebiteľov v problematických obdobiach, by sa mali aktivovať vždy, keď trh neponúka konkurenčné ceny a iné opatrenia nechránia chudobných a zraniteľných spotrebiteľov dostatočne.

#### **- transparentné a spotrebiteľsky priateľské nástroje**

Ponuky, zmluvy a účty za elektrickú energiu sú principiálnymi nástrojmi, z ktorých spotrebiteľia čerpajú informácie, a ktoré ich zapájajú do trhu s elektrinou. Základom dôvery spotrebiteľov je však transparentnosť a ľahká užívateľská prístupnosť všetkých nástrojov. Čo sa účtov, informácií o spotrebe i fakturácie týka, ide návrh Komisie stanoviť minimálne požiadavky, ktoré musia spĺňať účty za elektrinu a spôsob jej fakturácie, správnym smerom, ak zároveň bude pri prezentácii týchto informácií spotrebiteľom možné využívať rôzne inovatívne riešenia. Napr. menej častá fakturácia a poskytovanie dôležitých informácií len na vyžiadanie spotrebiteľa, môže viesť k zvýšeniu ich nespokojnosti v trh. Porovnávacie nástroje musia byť transparentné, prístupné všetkým domácnostiam a certifikované. Dodatočné produkty a služby rovnako ako ponuky tretích strán, ako sú agregátori, by mali byť do prieskumu vždy zahrnuté, aby ich spotrebiteľia mohli porovnávať s inými ponukami na objektívnom a komplexnom základe.

Bezproblémová zmena dodávateľa je kľúčovým indikátorom konkurencieschopnosti trhu. Slovenskí spotrebiteľia, ktorí chcú zmeniť dodávateľa, však často čelia neoprávneným sankciám za ukončenie zmluvy. Veríme, že o týchto poplatkoch by mali byť nielen vopred informovaní, ale treba jednoznačne stanoviť, že tieto poplatky nesmú presahovať skutočné náklady, ktoré dodávateľovi vznikli.

Zavádzanie nových technológií ako sú inteligentné elektromery by malo priniesť spotrebiteľom výhody a celý proces treba riadne monitorovať. Zároveň by sa náklady za ich inštaláciu mali spravodlivo rozdeliť medzi všetky zainteresované subjekty, ktoré profitujú z ich uvedenia do prevádzky. Bezpečnosť inteligentných meracích systémov a dátovej komunikácie by nemala byť obmedzená kvôli nákladom alebo proporcionality. Spotrebiteľia by mali mať úplnú kontrolu nad svojimi údajmi, preto by sa od nich mal požadovať ich výslovný súhlas s použitím ich osobných údajov a poskytnutých informácií, aby dodávateľia nemohli používať údaje spotrebiteľov bez ich súhlasu.

Spotrebiteľia by mali mať vždy prístup k rýchlym a účinným postupom pri vybavovaní sťažností a k nezávislému mechanizmu, akým je napríklad ombudsman pre energetiku, ktorý vyrieši ich prípadné spory s dodávateľmi elektriny.

#### **Módna obuv**

Nikto stále nevenuje náležitú pozornosť fenoménu "módna obuv". Máme množstvo reklamácií zimnej pánskej obuvi, detskej obuvi i športovej obuvi, kde predajca využijúc normu EÚ, ktorá rozdeľuje obuv do kategórií a jednou z nich je práve módna obuv, nenesie žiadnu zodpovednosť za kvalitu obuvi, hoci ju používate len niekoľko dní či mesiacov.



Dvojité kvalita tovarov

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

vieme dosiahnuť k dohode...

Právo na vrátenie tovaru na Európskej úrovni, je potrebné si položiť aj otázku, prečo si producenti dovoľia menej mäsa, kakaa či nekvalitnejšie balenia čaju práve v našej krajine. V krajinách, ktoré dnes upozorňujú na horšiu kvalitu, je spravidla veľmi slabá vymožiteľnosť práva a nerozvinutá ochrana

spotrebiteľa. Môžeme diskutovať o transpozícii EÚ smerníc, ktoré staré členské krajiny do národných legislatív prenášajú v oveľa prísnejšej forme. V starých členských krajinách alebo Škandinávii, ktorá je známa vysokou kvalitou potravín, desaťročia fungujú spotrebiteľské združenia, ich zástupcovia vždy sedia pri stoloch, kde sa rozhoduje o spotrebiteľoch, ochrana spotrebiteľa je prioritou, mnohé krajiny majú samostatné ministerstvá a iné inštitúcie, ktoré túto tému zastrešujú ako celok (u nás spadá pod osem či deväť rôznych ministerstiev) a najmä – existujú legislatívne pravidlá a nástroje na ochranu kolektívnych práv spotrebiteľov (tie však absentujú aj na EÚ úrovni viď dieselgate). Je ľahké povedať, že EK má výrobcov nariadiť, aby zjednotili zloženie výrobkov v celej EÚ, no také jednoduché to nie je. A len definícia nekalej obchodnej praktiky a zavádzania spotrebiteľov tiež nestačí, pretože na druhej strane je predovšetkým koncový spotrebiteľ, ktorý právom očakáva, že ak bol zavedený, niekto mu v krátkom čase peniaze vráti alebo ho inak odškodní. A nástroje ako to zabezpečiť si musí každá členská krajina podľa smernice o nekalých obchodných praktikách vytvoriť sama...

## V. Keď spotrebiteľov nechráni sám štát

V tejto časti prinášame niekoľko konkrétnych príkladov, kde práva spotrebiteľov poškodzujú a legislatívu na ochranu spotrebiteľa ignorujú práve štátne inštitúcie, ktoré by mali ísť ostatným predajcom a poskytovateľom služieb príkladom:

### ZŤP sú od koncesionárskych poplatkov oslobodení

V poslednom čase nás kontaktujú zdravotne hendikepovaní spotrebiteľia, ktorých RTVS písomne vyzýva, aby uhradili niekoľko sto eurový nedoplatok na koncesionárskych poplatkoch za rozhlas a televíziu. RTVS tieto nedoplatky žiada aj napriek tomu, že títo ľudia o svojom zdravotnom stave RTVS (v tom čase STV) už pred rokmi písomne informovali a podľa platnej legislatívy tak nemusia robiť opakovane pri organizačných a iných zmenách poskytovateľa služieb.

### Upieranie práva reklamovať diaľničnú známku

Opakovane sa na nás obracajú spotrebiteľia, ktorí si kúpili diaľničnú známku, a keďže nesprávne zadané údaje nereklamovali do Národnej diaľničnej spoločnosti stanovených 15 minút, odmieta im vrátiť kúpnu cenu diaľničnej známky i odstrániť chybu v systéme tak, aby si nemuseli kúpiť známku novú a vystavili sa riziku sankcie, keď v nevedomosti jazdia po diaľnici s chybnou známkou. Máme za to, že úprava zodpovednosti za správnosť údajov potrebných pre úhradu diaľničnej známky založená na výlučnej zodpovednosti spotrebiteľa, sprísnená maximálnou lehotou 15 minút od poskytnutia údajov na oznámenie opravy, doplnenia alebo zmeny chybného údaje, vykazuje znaky ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy, ktoré spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a ktoré nebolo individuálne dojednané.

## VI. MEDZINÁRODNÉ VZŤAHY A STRATÉGIA

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.





S.O.S. Poprad je tiež naďalej súčasťou európskej elektronickej databázy spotrebiteľských podnetov Európskej komisie, ktorá slúži na to, aby všetky spotrebiteľské podnety boli súčasťou jedného elektronického nástroja, a EK i jednotlivé organizácie zaoberajúce sa spotrebiteľskou problematikou de...

tak mali lepší prehľad o tom, ktoré oblasti spotrebiteľskej ochrany sú v danej krajine najproblematickejšie.

Jednou z priorít Európskej komisie je vytvorenie jednotného digitálneho trhu, aby spotrebiteľia mohli bezpečnejšie nakupovať online z iných krajín EÚ a s potešením sme zaznamenali záujem o vývoj v oblasti zdieľanej ekonomiky i diskusiu o tom, akú úlohu pri jej regulácii zohráva štát aj na Slovensku. Táto problematika je súčasťou systému jednotného digitálneho trhu a s ním súvisiacich práv spotrebiteľov vyplývajúcich z Európskej i národnej legislatívy, preto je potrebné, aby do pracovných skupín, ktoré sa touto problematikou zaoberajú, boli prizývaní aj zástupcovia spotrebiteľských združení. Aj Európska komisia prišla s viacerými iniciatívami na odstránenie bariér jednotného digitálneho trhu (DSM), ktoré prinesú priame výhody spotrebiteľom.

Veľkým pozitívom DSM pre spotrebiteľov je najmä prenosnosť online obsahu v rámci krajín EÚ. Nová regulácia, ktorá začne platiť v roku 2018 umožní spotrebiteľom využívať ich predplatné na online služby a sťahovanie obsahu ako sú napríklad filmy, hudba, športové prenosy alebo hry, aj pri cestovaní po EÚ.

Za veľký prínos pre spotrebiteľov považujeme skutočnosť, že sa záručné práva týkajúce sa digitálneho obsahu produktov ako filmy, hudba, e-knihy, aj digitálnych služieb ako napríklad sociálne siete a online predplatné zjednotili a sú v rámci EÚ harmonizované.

Online platformy zohrávajú významnú úlohu v súčasnej digitálnej ekonomike, no je dôležité, aby zákonodarcovia účinnými právnymi úpravami zabránili zneužívaniu postavenia spoločností v dominantnej pozícii, vďaka ktorej môžu ovplyvňovať fungovanie jednotného trhu a poškodiť tým najmä spotrebiteľov.

Ďalšia nová európska regulácia má za cieľ lepšie zabezpečiť súkromie spotrebiteľov pri všetkých typoch elektronických komunikačných služieb (vrátane komunikačných aplikácií napríklad) a ochrániť používateľov pred nechceným monitorovaním ich online správania rovnako, ako pred spamom. Potrebujeme však ešte ďalšie veľmi dôležité zlepšenie – urobiť oveľa viac v oblasti súkromia v predvolenom nastavení.

Vďaka návrhu Komisie budú môcť spotrebiteľia nakupovať tovar cez internet zo zahraničia bez strachu z diskriminácie kvôli krajine ich pobytu alebo preto, že platia zahraničnou bankovou kartou. Na druhej strane je však potrebné urobiť oveľa viac v oblasti geoblokovania v sektore dopravy a audiovizuálnych služieb.

Princíp krajiny pôvodu dovoľuje vysielateľom vyjasniť práva ohľadom ich obsahu v ich domovskej krajine a ich retransmisiu v zahraničí prostredníctvom satelitu alebo káblu. Súčasný návrh Komisie, hoci je výrazným krokom vpred k jednotnému digitálnemu trhu, však platí len pre vysielateľov online služieb, a nezahŕňa ďalšie typy online distribúcie ako napríklad video on demand platformy.



Početné Komisia navrhované zmeny telekomunikačných pravidiel znamenajú výraznú dereguláciu siete, ktorá umožní ľahšie pre záujemcov o prístup a alternatívnych dodávateľov vstúpiť na trh a konkurovať najväčším sieťam operátorov lepšou cenou, vyššou kvalitou a inovatívnejšími službami. *vieme dosiahnuť k dohode...*

Súčasná európska copyright legislatíva je v našej digitálnej ére už zastaraná. Opatrenia, ktoré od platforiem s autorsky chráneným obsahom vyžadujú použitie filtračných technológií, úplne ignorujú realitu online spotrebiteľov a ohrozujú ich základné práva a slobody.

Je tiež dôležité, aby produkty vydržali dlhšie a menej škodili životnému prostrediu. Spotrebiteľia by tiež mali byť lepšie informovaní o životnosti produktu a spôsoboch ako znížiť odpad.

A čo sa týka kolaboratívnej ekonomiky, je potrebné mať na zreteli, aby sme aj na národnej úrovni zabezpečili spotrebiteľom profitovať z nej naplno. Prioritne by sme sa v tomto kontexte preto mali zamerať na prístup na trh, ochranu spotrebiteľov a pravidlá zdaňovania týchto služieb.

Navrhované legislatívne návrhy v oblasti kolaboratívnej ekonomiky, poskytovania digitálneho obsahu, on-line nákupoch tovarov či prenosu dát a geoblokovania v elektronickom obchode by mal by viesť k skutočným výhodám pre spotrebiteľov. Pri kreovaní nových pravidiel je v novej digitálnej ére veľmi dôležité, aby práva spotrebiteľov neboli za žiadnych okolností ohrozené. A aj právne predpisy EÚ a národných vlád v oblasti telekomunikácií by hospodársku súťaž a práva spotrebiteľov na tomto trhu mali najmä posilniť.

### Čo teda navrhujeme, aby sme boli úspešní?

1. V pripravovanej národnej legislatíve podporiť všetky aspekty navrhovaných opatrení Európskej komisie proti diskriminácii na základe štátnej príslušnosti spotrebiteľa alebo krajiny jeho bydliska.
2. Zvážiť rozšírenie pravidiel o nediskriminácii spotrebiteľov aj na obsah chránený autorskými právami, ako sú napríklad hudba a elektronické knihy.
3. Ako ukázali skúsenosti so smernicou o službách, efektívna implementácia a presadzovanie práv spotrebiteľov je kľúčová a členské štáty by mali ich vymožiteľnosť zabezpečiť zavedením výkonu primeraných sankcií v prípade ich porušenia.
4. Neoprávnené geoblokovanie by malo byť zákonom považované za nekalú obchodnú prax, ktorú vnútroštátne spotrebiteľské orgány môžu a dokážu efektívne zastaviť a sankcionovať.
5. Malo by byť povinnosťou podnikateľov poskytnúť spotrebiteľom informácie o možných obmedzeniach dodania tovaru ešte pred uzatvorením zmluvy, aby predišli sklamaniam na strane spotrebiteľov. No len zverejnenie týchto informácií nestačí. Spotrebiteľia musia byť schopní profitovať z jednotného digitálneho trhu tým, že nakupujú v iných členskom štátoch bez akýchkoľvek neodôvodnených obmedzení.
6. Národné vlády by mali presadzovať tzv. antitrustové pravidlá, najmä nariadenie o vertikálnych obmedzeniach a sprievodných usmerneniach, aby zabezpečili, že osobitné pravidlá pre selektívnu distribúciu neumožnia obmedzenie dostupnosti produktov cez online obchodné kanály a zabránili tak hospodárskej súťaži, ktorá v konečnom dôsledku poškodí najmä spotrebiteľov.

## VI. KONTINUITA A LEGISLATÍVNY BACKGROUND



Projekt S.O.S. Poprad **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský a Košický kraj 2017** je realizovaný v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EU 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.