

VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Bratislavský a Trnavský kraj 2018 - projekt realizovaný v období od 1. apríla 2018 do 31. decembra 2018

Spotrebiteľské centrum v Trnave funguje kontinuálne v rovnakých priestoroch už tretí rok, v Bratislave nepretržite funguje naše centrum už šiesty rok a jeho služby využívajú slovenskí i zahraniční spotrebiteľia či 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.sospotrebitelev.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 2018 do 31. decembra 2018 v nasledujúcom personálnom zložení:

- osoby I. kontaktu – Mgr. Pavol Kocian, Ing. Soňa Ďurčová
- osoby poverené na ARS - 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.

V praxi sme otestovali aj nové pravidlá ochrany osobných údajov. 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 Consumer Champion, ConsumerLawReady, Ecolabel, Dieselgate, GDPR simulation game...)

Všetky spomínané kanály 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.

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v printových i elektronických médiách. V roku 2018 sme vydali 9 tlačových správ, zorganizovali sme dve tlačové besedy, pripravili množstvo samostatných 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, 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 deväť tlačových správ (priložené v elektronickej forme).

Nepredávajúte svoje dáta lacno

Komisia začala formálne vyšetrowanie proti možnej tajnej dohody medzi spoločnosťami BMW, Daimler a skupinou VW týkajúcej sa technológií čistých emisí

S.O.S.: Spotrebiteľia mali v minulom roku najviac problémov s predajom mimo prevádzkových priestorov a finančnými službami

Lepšia ochrana pre cestujúcich vlakmi

Neobaluy a menej mäsa

Posledná šanca pre Slovákov žiadať odškodné v kauze Dieselgate

Spotrebiteľské poradne po Poprade, Trnave a Bratislave už aj v Košiciach

Buďte nehacknuteľní

Nové analýzy ukazujú, ako Facebook a Google tlačia používateľov k tomu, aby zdieľali svoje osobné údaje

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

Nové analýzy ukazujú, ako Facebook a Google tlačia používateľov k zdieľaniu osobných údajov

Foodstuff in the EU will have to be the same

Žiadajte odškodnenie v kauze Dieselgate

Vlastniť a používať elektromobil bude lacnejšie už v roku 2020

Spotrebiteľské workshopy a semináre

V sledovanom období sme zorganizovali jednodenný tréning pre zástupcov spotrebiteľských združení a iných vzdelávacích inštitúcií v rámci projektu Pripravení na spotrebiteľské právo (ConsumerLaw Ready) v Poprade.

Kontaktné osoby P. Kocian a S. Ďurčová v sledovanom období zorganizovali tiež 20 workshopov pre malé a stredné firmy, kde ich v rámci projektu ConsumerLawReady, zameranom na vzdelávanie malých a stredných podnikateľov, oboznámili s európskou a slovenskou legislatívou na ochranu spotrebiteľa. Workshopy sa konali v Bratislave a Trnave a poslúžili ako výborná propagácia problematiky spotrebiteľsky ústretového prístupu v radoch obchodníkov. V tejto aktivite budeme v rámci našich operatívnych možností ďalej pokračovať.

..\..\2018\publicita_18\stanoviska_a_prezentacie\CLR_letak.pdf

Oficiálne stanoviská a oslovenia

Efficient collective redress mechanisms in Visegrad 4 countries: an achievable target?

Čistá energia pre všetkých Európanov

Nové analýzy ukazujú, ako Facebook a Google tlačia používateľov k zdieľaniu osobných údajov

Pohľad S.O.S. na legislatívne návrhy v rámci balíka New Deal for Consumers – aké sú naše očakávania,

čo tieto návrhy prinesú a aké výzvy či riziká v týchto návrhoch vidíme

Nové ciele zníženia objemu emisií CO₂ pre vozidlá

Opatrenia *Novej dohody pre spotrebiteľov* pre problém s dvojitou kvalitou potravín

Well-functioning and innovative gas market

Čistá energia pre všetkých Európanov - uvoľnenie potenciálu Európy

Medzinárodné kampane a iné aktivity

Dieselgate

Naším cieľom bolo zaregistrovať 1000 majiteľov áut s manipulovaným emisným softvérom, aby v ich mene nemecká právnická firma uplatnila ich nároky v rámci medzinárodnej akcie na súde. Podarilo sa nám však dosiahnuť „len“ 900 registrovaných (1100 automobilov), preto pôvodný investor od tejto dohody odstúpil a hľadáme iné riešenie.

Slovenských vodičov sme oslovili prostredníctvom kampane v celoštátnych a regionálnych televíznych a rozhlasových staniciach, najpredávanejších týždenníkoch, zverejnením tlačových správ, výziev, analýz a rozhovorov. Kampaň bola oficiálne ukončená 17. apríla 2018.

Bola to zaujímavá skúsenosť, pretože ukázalo, že potrebujeme viac pracovať na dôvere. Ľudia na Slovensku vo všeobecnosti nedôverujú úradom alebo kontrolným inštitúciám. Napriek tomu, že registrácia bola úplne bezplatná, majitelia áut ju mohli za pár minút zvládnuť v pohodlí domova a nenesú žiadne riziko spojené so súdnymi poplatkami či trovami v prípade prehry, neprejavili dostatočný záujem. Hoci článok na našej webovej stránke s odkazom na registráciu do kolektívnej akcie mal až 25 000 prečítaní, skutočne dokončených registrácií bolo minimum.

Často až prehnane nedôverčiví až nepriateľskí sú však aj mnohí slovenskí novinári, ktorí hneď po zverejnení našej výzvy majiteľom áut začali ľudí strašiť a odrádzať od toho, aby sa svojich práv domáhali, hoci práve naše združenie a Európska spotrebiteľská organizácia, ktorá celý proces zastrešovala, je garanciou skutočnosti, že majitelia áut mohli zapojením sa do akcie len získať a nehrozili im žiadne riziká.

Tiež sa ukázalo, že vzťah Slovákov k ochrane životného prostredia je stále veľmi vlažný a neviditeľné emisie, ktoré navyše nemajú negatívny vplyv na výkon auta, väčšina z nich nepovažuje za problém.

Majitelia slovenských automobilov dávajú prednosť vozidlám s dieselovými motormi a aj v súvislosti s nedávnymi zákazmi naftových motorov v Nemecku a ďalších krajinách sme pripravení ďalej pracovať s touto problematikou, pretože sa obávame, že množstvo lacných dieslov z Nemecka už čoskoro skončí na našich cestách.

Ecolabel

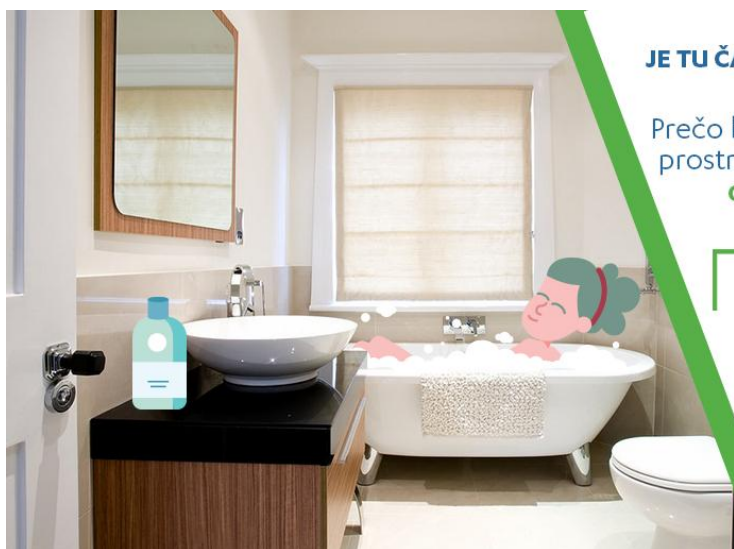
V rámci tejto medzinárodnej kampane sme spotrebiteľov v elektronickom prostredí upozorňovali na zdravotné riziká spojené s používaným dezinfekčných prostriedkov.



JE TU ČAS NA JARNÉ UPRATOVANIE!

Prečo by ste si mali vybrať čistiace prostriedky s **enviromentálnym označením Ecolabel?**

Dôvod #1
Ušetríte energiu
(aj peniaze)



JE TU ČAS NA JARNÉ UPRATOVANIE!

Prečo by ste si mali vybrať čistiace prostriedky s **enviromentálnym označením Ecolabel?**

Dôvod #2
Ochránite svoje zdravie



JE TU ČAS NA JARNÉ UPRATOVANIE!

Prečo by ste si mali vybrať čistiace prostriedky s **enviromentálnym označením Ecolabel?**

Dôvod #3
Pomôžete životnému prostrediu





JE TU ČAS NA JARNÉ UPRATOVANIE!

Prečo by ste si mali vybrať čistiace prostriedky s **enviromentálnym označením Ecolabel?**

Dôvod #4
Obmedzte použitie plastov



JE TU ČAS NA JARNÉ UPRATOVANIE!

Prečo by ste si mali vybrať čistiace prostriedky s **enviromentálnym označením Ecolabel?**

Dôvod #5
Vyhnete sa zavádzajúcim označeniam, že produkt je šetrný k prírode, hoci v skutočnosti to tak nie je.



GDPR simulation game – www.nehacknutelni.sk

Online simulačná hra Nehacknutelní, ktorú v slovenskej verzii pripravila Spoločnosť ochrany spotrebiteľov v spolupráci s ďalšími jedenástimi spotrebiteľskými organizáciami v rámci EÚ, sa zameriava na novoprijatú legislatívu ochrany osobných údajov, ktorej názov zľudovel ako GDPR. Ide o veľmi zaujímavý nástroj ako primäť ľudí, aby viac premýšľali o tom, ako sa správať v online prostredí a prečo so svojimi osobnými dátami narábať opatrnejšie. Bezplatnú online hru so slovenským názvom Nehacknutelní si môže vyskúšať každý na slovenskej doméne www.nehacknutelni.sk.

Web a sociálne siete

Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka, ktorú pravidelne aktualizujeme. Novinkou, ktorú sme zaviedli koncom roka, sú krátke správy prevažne týkajúce sa európskeho prostredia.

Okrem uvedených nástrojov a aktivít na propagáciu združenia používame aj profily na facebooku a twitteri. Na prvej z menovaných sme v roku 2018 realizovali dve kampane. Okrem toho sme mali platenú online kampaň aj na zoznam.sk a google.sk.

V roku 2019 sa chceme zamerať na vytvorenie podmienok pre cyklickú spoluprácu s verejnoprávnymi médiami, vďaka ktorej by diváci/poslucháči/čitatelia dostávali pravidelný spotrebiteľský infoservis v rámci verejnoprávneho priestoru.

II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

Poradenstvo osoby I. kontaktu

V jednotlivých mesiacoch boli prijímané podnety s následným vybavením takto:

Projektové obdobie:

apríl 2018 – zaevidovaných 43 podnetov, celková hodnota 28 013,99 eur
máj 2018 - počet 22 prípadov, celková hodnota 18 211,92 eur
jún 2018 – počet spotrebiteľských podnetov 29, celková hodnota 37 638,3 eur
júl 2018 - počet podnetov 27, celková hodnota 27 060,30 eur
august 2018 - počet evidovaných podnetov 20, celková hodnota 23 360 eur
september 2018 - 20 podaných podnetov, celková hodnota 123 338 eur
október 2018 - 28 podaných podnetov, celková hodnota 31 352 eur
november 2018 – 16 riešených podnetov, celková hodnota 100 343 eur
december 2018 – 12 podnetov, celková hodnota 2269,7 eur

Uvedené sumy predstavujú v priemere prijatých 24 podnetov a v prospech spotrebiteľov vymožených **3 421 eur mesačne**. Spolu bolo v roku 2018 zachránených v prospech spotrebiteľov viacerými formami – poradenstvom, mimosúdnym riešením sporu (nie ARS), komunikačnými technikami rôzneho druhu spolu **30 786 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.

MERATEĽNOSŤ: Pre rok 2018 sme si na stanovené obdobie určili nasledujúce merateľné ciele:

- **prevádzkovať dve kontaktné miesta v Bratislave a Trnave** – cieľ splnený
- **prekročiť počet prijatých podnetov (min 300)** – v roku 2018 sme zaevidovali spolu 217 podnetov, pokles oproti plánovanému cieľu zdôvodňujeme existenciou ďalšieho spotrebiteľského poradenského centra v rovnakom meste a kraji, čo v uplynulých rokoch nebolo
- **počet poskytnutých telefonických a mailových konzultácií min 1500** – tu môžeme na základe telefonických prehľadov hovorov a prijatých online prípadov konštatovať, že tento cieľ sa nám podarilo naplniť, analýzou sme zistili prijatie v priemere 77 emailov mesačne, čo pri sledovaných 9 mesiacoch predstavuje cca 693 mailov, v prípade telefonických konzultácií vychádzame z počtu prijatých hovorov na mobilnom telefónnom čísle v počte 7 denne, čo je cca 1336 hovorov, plus ďalšie

telefonické konzultácie na pevnej linke združenia a ďalších mobiloch, čiže dopyt predčil naše projektované očakávania

- ak však rátame aj všetky podnety týkajúce sa zapojenia do kolektívnej akcie Dieselgate, máme tu navyše aj minimálne 900 online a emailových podnetov a stovky telefonických dopytov

- **dosiahnuť v prospech spotrebiteľa hodnotu min 30 000 eur** – tento cieľ sa nám podarilo splniť, v prospech spotrebiteľov sme vymohli spolu 30 786 eur

Výška poskytnutej dotácie.....**12 500 eur**
Nevyčerpaná suma.....**105,26 eur**

Suma summarum

Analýzou je možné konštatovať, že z úrovne S.O.S. bolo v poradniach v Bratislave a Trnave v roku 2018 – za obdobie 9 kalendárnych mesiacov prijatých spolu 217 podnetov, zaevidovaných vyše 900 registrácií do kolektívnej akcie Dieselgate a v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 30 786 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.

Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Spotrebiteľské združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov S.O.S. Poprad je zatiaľ jediné združenie registrované 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 spotrebiteľských centrách v Bratislave a Trnave prijatých v roku 2018 spolu 11 návrhov na ARS. Z uvedeného počtu 2 neúspešné, jedno odborné stanovisko, dva prípady úspešné, ostatné zatiaľ v riešení.

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 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.

Štatistické ukazovatele prijatých podnetov v roku 2018

1. reklamácia obuvi – 7 podnetov
2. finančné služby (bankové a nebankové úvery a pôžičky) – 62 podnetov
3. elektronika (najmä reklamácie mobilných telefónov, počítačov a výpočtovej techniky) – 10 podnetov
4. podomový, internetový, zásielkový predaj a predaj mimo prevádzky (najčastejšie podnety – zmluvy o dodávke elektriny a plynu, predaj mimo prevádzkových priestorov predajcu) - 14 podnetov
5. stavebné a remeselné práce, zmluvy o dielo – 9 podnetov
6. nábytok – 11 podnetov
7. motorové vozidlá (najmä reklamácie nových a ojazdených automobilov) – 8 podnetov
9. poistenie – 4 podnetov
10. služby spojené s bývaním – 13 podnetov
11. telekomunikačné služby – 6
12. zájazdy, cestovné služby – 10 podnetov

Ostatné – 63 podnetov

Členenie podľa druhu podnetov (najčastejšie)

- kvalita tovaru a služieb – 59 podnetov
- zmluvy a predaj – 53 podnetov
- fakturácia/účtovanie a inkasovanie pohľadávok - 22 podnetov
- nekalé obchodné praktiky – 20 podnetov
- náprava – 20 podnetov
- záruka - 12 podnetov
- dodanie tovaru/poskytnutie služieb – 8 podnetov
- iné – 8 podnetov
- zmena – prechod k inému poskytovateľovi – 5 podnetov
- cena/sadzba – 2 podnety
- ochrana súkromia a údajov – 1 podnet

Štatistické ukazovatele prijatých podnetov v roku 2017

- finančné služby (bankové a nebankové úvery a pôžičky) – 86 podnetov (24,7 %)
- reklamácia obuvi – 39 podnetov (11,2 %)
- stavebné a remeselné práce, zmluvy o dielo – 28 podnetov (8 %)
- podomový, internetový, zásielkový predaj a predaj mimo prevádzky (najčastejšie podnety – zmluvy o dodávke elektriny a plynu, predaj mimo prevádzkových priestorov predajcu) - 21 podnetov (6 %)
- služby spojené s bývaním – 21 podnetov (6 %)
- telekom služby – 15 (4,3 %)
- domáce potreby – 11 (3,2 %)
- motorové vozidlá (najmä reklamácie nových a ojazdených automobilov) – 11 podnetov (3,2 %)

- zájazdy, cestovné služby – 9 (2,6 %)
- nábytok – 8 podnetov (2,3 %)
- poistenie – 8 podnetov (2,3 %)
- elektronika (najmä reklamácie mobilných telefónov, počítačov a výpočtovej techniky) – 6 podnetov (1,7 %)
- zdravotnícke pomôcky – 5 (1,4 %)

- iné (reality, šperky, patientske práva, odevy...) – 23,1 %

IV. Problematické oblasti

Módna obuv a subjektívne posudzovanie

Reklamácie obuvi patria už niekoľko rokov k najčastejším a najproblematickejším reklamáciám. Kompetentné orgány stále nevenuje náležitú pozornosť fenoménu "módna obuv". Máme množstvo reklamácií zimnej pánskej obuvi, detskej obuvi i športovej obuvi, kde predajca využíva 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.

Zároveň dlhodobo upozorňujeme na problematickú legislatívu, ktorá umožňuje predajcom posudzovať tovary prostredníctvom spriatelnených subjektov, čím spotrebiteľ nedostane objektívne vyjadrenie k reklamáci.

Okrem spôsobu vybavovania reklamácií obuvi je diskutabilná i kvalita predávaná v obchodoch, keď obuv bez ohľadu na typ či cenu, nie je možno používať dlhšie ako pár týždňov či mesiacov.

Slabá vymožitelnosť práva

Najpálčivejším problémom stále ostáva slabá vymožitelnosť práva, preto sa európske smernice i platná slovenská legislatíva posilňujúca práva spotrebiteľov míňajú 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 - podľa našich informácií dokonca ústavný súd rozhodol, že spotrebiteľ nie je slabšia strana a nie je možné ho teda ako takého chrániť viac.

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.

Procesy ako neplatnosť zmluvy, vydanie bezdôvodného obohatenia, určenie neprijateľnej zmluvnej podmienky a nekalej obchodnej praxe, vyhlásenie konkurzu či zastavenie nezákonnej exekúcie sú výlučne v kompetencii súdov, ktoré patria k najpomalším v Európe.

Samotné poradenstvo či mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov však často nestačí,

spotrebitelia vyžadujú od S.O.S. aj ďalšie úkony v prípadoch, že vec ako taká nie je ukončená. Preto kontaktná osoba v Poprade po neúspešnom mimosúdnom riešení, nad rámec projektu, keď predávajúci a poskytovatelia služieb nereagovali alebo odmietli návrhy, na požiadanie splnomocniteľov vo veci (spotrebiteľov) spracovala v ich mene žaloby s návrhom na vydanie platobného rozkazu z titulu neúčinného pôsobenia v predchádzajúcom konaní spolu v 10 prípadoch, v jednom prípade po potvrdení právoplatnosti a vykonateľnosti rozsudku súdu spracovali aj návrh na exekúciu.

Za kontaktné miesto pre Bratislavský a Trnavský kraj - kontaktné osoby okrem mimosúdneho riešenia na požiadanie spotrebiteľov spracovali v ich mene a v ich prospech žaloby s návrhom na vydanie platobného rozkazu na miestne príslušné súdy z titulu neúčinného pôsobenia v predchádzajúcom konaní spolu v troch prípadoch, žaloby smerovali voči trom podnikateľským subjektom.

Skryté poistné 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. Spotrebitelia nevedia, že uzatvárajú poistnú zmluvu a nemajú možnosť si poistnú 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.

Trh s energiami

Slovenskí spotrebitelia vôbec necítia výhody Energetickej únie a liberalizácie trhu, ktorý je štátom tak výrazne regulovaný, že rozdiel v cenách, ale i v druhu a kvalite služieb je zanedbateľný. Stále v tomto segmente prekvitá podomový predaj i uplatňujú sa nezákonné sankcie, ktoré dodávatelia účtujú za prechod k inému dodávateľovi pred skončením zmluvy, hoci smernica ich definuje ako nekalú obchodnú praktiku.

EÚ a národní legislatívci by existujúcu legislatívu mali zmeniť, aby pre spotrebiteľov dosiahli nasledovné:

- možnosť porovnať si všetky ponuky dodávateľov na jednom mieste a na základe kompletných a relevantných informácií
- jasný a pochopiteľný súhrn/prehľad kľúčových zmluvných informácií
- presné informácie o spotrebe, aby boli schopní rozpočtovať a kontrolovať svoju spotrebu energie
- faktúra musí obsahovať všetky potrebné informácie ľahkým a stručným spôsobom a má byť zároveň nástrojom, ktorý spotrebiteľov informuje aj o výhodnejších tarifách
- porovnávacie nástroje by mali obsahovať ceny všetkých produktov a služieb, ktoré sa na zmluvu viažu spolu s ponukou tzv. dynamických cien
- prechod k inému operátorovi má byť jednoduchý, rýchly a bez disproporčných poplatkov či sankcií
- prístupné, rýchle, finančne dostupné a efektívne vybavovanie sťažností spotrebiteľov zabezpečia členské štáty formou ADR schém a povinnej účasti dodávateľov v mimosúdnych konaniach

EÚ a národní legislatívci by existujúcu legislatívu mali zmeniť, aby umožnili spotrebiteľom byť aktívnymi bez toho, aby ohrozili svoje práva, nasledovne:

- existujúce nástroje ochrany práv (vrátane ADR) treba rozšíriť aj na nových dodávateľov služieb, nové technológie a vykurovacie systémy – najmä v oblasti zmluvných informácií a fakturácie
- spotrebiteľia by mali byť informovaní o rizikách, ktoré vyplývajú zo zmlúv s dynamickými tarifami
- EÚ má zabezpečiť bezpečnosť investícií pre existujúcich i potenciálnych samo výrobcov el. energie
- spotrebiteľia majú mať jednoznačnú kontrolu nad svojimi dátami, aby ich mohli použiť napríklad pri hľadaní výhodnejšej ponuky bez toho, aby bola ohrozená ich bezpečnosť, vrátane verifikácie kto má k ich dátam prístup

EÚ a národní legislatívci by existujúcu legislatívu mali zmeniť tak, aby zabezpečili zvýšenú ochranu zraniteľných a chudobou ohrozených spotrebiteľov:

- členské štáty zabezpečia, aby sociálne ciele Energy Efficiency Obligation schémy a iných nástrojov boli integrované do širších národných programov v rámci boja proti (energetickej) chudobe
- členské štáty zabezpečia, aby bola spotrebiteľom (vrátane tých zraniteľných) k dispozícii nezávislá, bezplatná podpora a poradenstvo, aby mohli benefitovať z inteligentných elektromerov a moderných technológií
- možnosť členských štátov ovplyvňovať trh s energiami by mala mať aj podobu reálne a včas zakročiť v prípade diskriminácie špecifických skupín spotrebiteľov

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

- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov sa zasadzuje za ambicióznú politiku energetickej účinnosti 2030, ktorá je nevyhnutná na zabezpečenie dostupných a trvalo udržateľných energetických služieb pre spotrebiteľov.
- Revízia legislatívy energetickej účinnosti ponúka možnosť vytvoriť nové pracovné miesta, zvýšiť energetickú bezpečnosť Európy a prispieť k dosiahnutiu cieľov Parížskej dohody. Môžeme tak pomôcť spotrebiteľom mať kontrolu svoje účty za energie, spríjemniť im domovy a pomôcť miliónom ľudí dostať sa z energetickej chudoby. Pre dobro budúcej energetickej účinnosti je potrebné sústrediť sa najmä na výhody, ktoré prináša ambiciózna smernica o energetickej efektívnosti.
- Hoci sa najväčší potenciál zvýšenia energetickej efektívnosti skrýva v budovách, doprava by tiež mala byť zahrnutá do východiska výpočtu energetickej účinnosti.
- Existuje riziko, že náklady na vývoj stimulov pre proaktívnych spotrebiteľov sa presunú na spotrebiteľov, ktorí v praxi na ne nemajú potrebné finančné prostriedky a sú často v zraniteľnej situácii. Hoci zodpovednosť za ochranu chudobných a zraniteľných spotrebiteľov energie nesú členské štáty, EÚ by mala konať a riadiť vplyv politiky energetickej účinnosti na energetickú chudobu. Je nutná najmä špeciálna podpora spotrebiteľom ohrozeným energetickou chudobou.

- Podpora financovania energetickej efektívnosti by malo byť jednou z európskych priorit. Všetci spotrebiteľia by mali mať prístup k lepším finančným možnostiam na renováciu ich domovov.

Dvojitá kvalita tovarov

Slovenská republika Smernicu o nekalých obchodných praktikách transponovala do zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý zakazuje klamlivé obchodné praktiky, kam patrí aj zavádzajúce propagovanie produktu (§7-4 a §8-1). V prípade zistenia porušenia sú za vymáhania zodpovedné orgány dozoru SR, alebo sa spotrebiteľ môže priamo na súde domáhať ochrany svojho práva. Zákon tiež ukladá sankcie za porušenie povinností v ňom uvedených. Orgánom dozoru a vymáhania v oblasti nekalých obchodných praktík pri potravinových výrobkoch by mala byť Štátna veterinárna a potravinárska správa SR (ŠVPS SR), prípadne Slovenská obchodná inšpekcia (SOI). Ani jedna však k danej téme neposkytuje dostatok informácií a z ich webových stránok ani nevyplýva, že by pod nich nekalé praktiky pri predaji potravín kompetenčne patrili. Občan, ktorý sa stane potenciálnou obeťou nekalých praktík pri nákupe potravín preto často ani nevie, ako postupovať v prípade, že chce podať podnet a domáhať sa svojich práv.

Slovensko je jednou z krajín, ktoré aktívne presadzujú túto agendu na úrovni EÚ, no bez zhodnotenia doterajších skúsenosti zodpovedných štátnych orgánov bude veľmi náročné tento problém adresne riešiť. Vzhľadom k vyššie uvedené preto navrhujeme verejnú diskusiu o nasledujúcich otázkach:

Ako definovať termín „dvojaká kvalita potravín“?

Sú našim cieľom jasne odlišené obaly výrobkov s odlišným obsahom alebo skôr zjednotenie zloženia výrobkov, resp. rovnaká kvalita a zloženie na celom jednotnom trhu?

Ktorý orgán je na Slovensku zodpovedný za riešenie podnetov spotrebiteľov týkajúcich sa ich práv a povinností definovaných v Smernici o nekalých obchodných praktikách pre oblasť potravinárstva?

Ponúka tento orgán spotrebiteľom dostatočné informácie o právach a povinnostiach spotrebiteľov v tejto oblasti, o podávaní podnetov v tejto oblasti a procese ich riešenia?

Má zodpovedný orgán vytvorenú na riešenie relevantných konaní samostatnú metodológiu?

Riešili ŠVPS SR či SOI podnety týkajúce sa nekalých obchodných praktík pri predaji potravín, napríklad zavádzanie na obaloch týkajúce sa zloženia, veľkosti či ceny? Koľko ich bolo? Ako postupoval zodpovedný úrad v týchto prípadoch?

V priebehu roka 2018 mala vzniknúť web stránka s výsledkami testovaní a informáciami o dvojakaj kvalite potravín. Kedy bude hotová a plánujú kompetentní napríklad aj informačnú kampaň?

Pohľad S.O.S. na legislatívne návrhy v rámci balíka New Deal for Consumers – aké sú naše očakávania, čo tieto návrhy prinesú a aké výzvy či riziká v týchto návrhoch vidíme

Balík opatrení New Deal for Consumers prichádza v čase, keď EÚ potrebuje posilniť dôveru jej obyvateľov v ňu samú. Zároveň prípady ako Dieselgate a Dvojitá kvalita potravín menia náš pohľad na európsky spotrebiteľský priestor a aj bežní obyvatelia čoraz viac cítia, že sú súčasťou jednotného európskeho trhu, ktorý bol doteraz pre nich možno len nehmateľnou chimérou. Veľmi oceňujeme aj mediálny záujem, ktorý táto dohoda vyvolala, pretože pre krajiny ako Slovensko, kde nie je ochrana práv spotrebiteľov politickou prioritou či „sexí“ bulvárnou témou môže byť odrazovým mostíkom pre všetky dotknuté inštitúcie a orgány začať sa ňou aj na Slovensku zaoberať oveľa

strategickejšie.

Hlavné ciele Dohody, ktorými sú lepšie presadzovanie pravidiel, účinné nástroje nápravy, lepšia informovanosť spotrebiteľov o ich právach a posilnenie ich dôvery však na Slovensku budú ozajstnou výzvou.

Napríklad zabezpečenie rovnakého zaobchádzania so spotrebiteľmi na jednotnom trhu a poskytnutie záruky, že príslušné vnútroštátne orgány môžu riešiť akékoľvek problémy s dvojakou kvalitou spotrebiteľských výrobkov, nebude v praxi vôbec jednoduché. Vymožiteľnosť práva je u nás stále veľmi slabá, kompetencie inštitúcií z rôznych dôvodov nedostatočné a samotný spotrebiteľ konkrétne v tomto prípade ani nemá reálnu možnosť problém s dvojitou kvalitou napríklad jogurtu priamo v obchode odhaliť a následne sa domáhať svojich práv.

Komisia ponúkla členským štátom EÚ finančné krytie na podporu pri presadzovaní práva a na vypracovanie spoločného prístupu k porovnávaciemu testovaniu potravinárskych výrobkov, no boli to práve spotrebiteľské združenia, ktoré na tento problém upozornili.

Nové nástroje pre spotrebiteľov ako sú napríklad individuálne prostriedky nápravy v prípade, že sú spotrebiteľia poškodení nekalými obchodnými praktikami, vo forme finančnej náhrady či možnosti zneplatnenia zmluvy vítame, no v praxi na Slovensku o nich podľa súčasnej legislatívy rozhoduje súd, a na jeho rozhodnutie slovenský spotrebiteľ spravidla čaká celé roky, čo mnohých demotivuje a odrádza.

Väčšia transparentnosť pre spotrebiteľov na online trhoch, aby ešte pred podpisom zmluvy či nákupom vedeli, kto je protistrana a orientovali sa v často komplikovaných vlastníckych vzťahoch online platforiem je kľúčová, ak naozaj chceme, aby spotrebiteľia v zahraničných e-shopoch nakupovali viac. Rozšírenie ochrany spotrebiteľov na „bezplatné služby“ a možnosť odstúpenia od zmluvy do 14 dní aj v prípadoch, keď spotrebiteľ platí „len“ informáciami o sebe je výborným riešením.

Na kolektívne uplatňovanie nárokov spotrebiteľov na nápravu sme čakali dlho a je to krok správnym smerom, no zaviesť to do praxe bude komplikovanejšie. Aby sme tak ako spotrebiteľské združenie mohli urobiť v obdobných prípadoch ako je Dieselgate, prostredníctvom kolektívnej žaloby v zastúpení, bude potrebné odstrániť množstvo legislatívnych prekážok na národnej úrovni a zodpovedať si napríklad aj nasledujúce otázky:

Do akej miery sú súdy schopné identifikovať a urýchliť konanie v urgentných prípadoch?

V prípade, že uplatníme žalobu v zastúpení na slovenskom súde, bude sa súd následne zaoberať aj individuálnymi prípadmi súvisiacimi s kolektívnou žalobou?

Bude mať výsledok konania v prípade žalôb v zastúpení vplyv na individuálne prípady, ktoré neboli zahrnuté do tohto kolektívneho konania?

Ako sa náš legislatívny systém vysporiada s registráciou oprávnených subjektov na súdoch či ministerstvách, aby mohli uplatniť žalobu v zastúpení na súde?

Ako spotrebiteľské organizácie, ktoré majú ambíciu stať sa oprávnenými subjektami, vníma spoločnosť, administratívne orgány a súdy? Považujú naše aktivity za pozitívne a užitočné alebo v nás vidia skôr oponentov?

Kto znáša náklady spojené so súdnym konaním? Vstupné súdne poplatky, trovy konania?

Akým spôsobom sa budú tieto rozhodnutia zverejňovať? Sú spotrebiteľia pripravení vyhľadať si tieto rozhodnutia, aby ich mohli ďalej používať?

Aké sú hlavné procedurálne prekážky efektívneho využívania kolektívneho zastupovania spotrebiteľov (napr. zber poškodených spotrebiteľov, spôsob zastupovania, úhrada súdnych poplatkov, administrácia, informovanie a komunikácia so zapojenými spotrebiteľmi...)

Komisia navrhuje modernizovaný systém žalôb v zastúpení, pričom vychádza zo súčasnej smernice o súdnych príkazoch, ktorý umožňuje oprávneným neziskovým subjektom ako spotrebiteľské organizácie alebo nezávislé verejné orgány brániť kolektívne záujmy spotrebiteľov v prípadoch hromadnej škody. Bude však potrebné prepracovať systém záruk a obmedziť možnosti podať žalobu len na subjekty, ktoré spĺňajú stanovené kritériá a sú transparentné pokiaľ ide o zdroje ich financovania. Kto však pri napríklad začínajúcej spotrebiteľskej organizácii, ktorú vytvoria sami poškodení určí, či má dostatočne dobré meno a finančnú kapacitu na podanie takejto žaloby?

Alternatívne riešenie sporov a riešenie sporov online, vďaka ktorým majú mať spotrebiteľia pri riešení vnútroštátnych a cezhraničných sporov s obchodníkmi prístup k jednoduchým, rýchlym a spravodlivým konaniam bez toho, aby sa obrátili na súd, potrebuje na Slovensku ešte prejsť dlhú cestu. V súčasnosti sú štátne subjekty ADR výrazne zvýhodňované napríklad pred spotrebiteľskými združeniami, ktoré sa mimosúdneho riešenia bez komplikovanej a zbytočnej administrácie venovali oveľa skôr.

Veľkou výzvou pre spotrebiteľské združenia je i projekt ConsumerLawReady, kde pracovníkov malých a stredných firiem oboznamujeme so zásadami spotrebiteľského práva. Nie je to jednoduché, pretože táto problematika je na Slovensku zaznávaná, obchodníci spotrebiteľov vnímajú väčšinou negatívne a nie sú pripravení za túto službu zaplatiť.

Preto sme veľmi radi, že Komisia aj prostredníctvom Novej dohody plánuje pokračovať v úsilí budovať kapacity spotrebiteľských organizácií ako „strážnych psov“ a dôležitých pilierov občianskej spoločnosti v krajinách ako je Slovensko. Je veľmi dôležité najmä posilňovať ich právomoci a vplyv na tvorbu vnútroštátnych politík.

Veľkou výzvou bude tiež právomoc vnútroštátnych orgánov uložiť pokutu za rozšírené porušovanie právnych predpisov vo výške minimálne 4 % z obratu obchodníka, pretože pri rozhodovaní o tom, na aký účel sa výnosy z pokút použijú, majú práve členské štáty zohľadniť celkový cieľ právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľov a ich všeobecných záujmov. Už roky totiž márne bojujeme o to, aby v rámci svojich právomocí vyčlenili minimálne časť výnosov z pokút na zlepšenie ochrany spotrebiteľa formou podpory spotrebiteľského hnutia a činností zameraných na posilnenie postavenia spotrebiteľov.

Dlhodobu tiež upozorňujeme na podomový predaj najmä v prípade dodávateľov elektrickej energie a plynu, ktorý je v niektorých krajinách už zakázaný ako nekalá obchodná praktika. Keďže v krajinách ako je Slovensko k tomu doteraz nedošlo, možno by stálo za úvahu tieto praktiky ako neželané obmedziť v zmysle smernice ako agresívny a klamlivý marketing alebo predaj výrobku v súvislosti s nevyžiadanými návštevami v domácnosti spotrebiteľa na európskej úrovni.

Najdôležitejšie budúce výzvy spotrebiteľskej politiky

Trvalo udržateľná spotreba, ochrana životného prostredia

V. Kolektívne uplatňovanie práv spotrebiteľov

V tejto časti prinášame niekoľko konkrétnych príkladov, kde sme zasahovali v prípadoch porušovania práv skupiny spotrebiteľov.

- v zastúpení cestujúcich, spotrebiteľov na trase Poprad – Stará Ľubovňa a späť – oslovenie ŽSR, ŽS SK, Ministerstvo dopravy a výstavby SR, oddelenie oblastného hygienika v Žiline – nefunkčné sociálne zariadenia, zatvorené počas celej trasy
- v zastúpení pacientov, spotrebiteľov – oslovenie - Prešovský samosprávny kraj, odbor zdravotníctva vo veci ochrany patientských práv – polikliniky ADUS, ALEXANDRA v Poprade – čakanie na poradie v skorých ranných hodinách pred budovou polikliniky
- Slovenská národná akreditačná služba - žiadosť o preverenie odbornosti jedného z akreditovaných subjektov, ktorý má oprávnenia vydávať odborné stanoviská vo veci kvality výrobkov o. i. kožiarskeho, kožušnickeho, textilného a galantérneho priemyslu, obuvi a súčastí obuv
- NBS – guvernér – žiadosť o preverenie postupu odboru ochrany finančných spotrebiteľov – postup a stanovisko vo veci porušenia príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka spoločnosťou Home Credit – zánik zmluvy závislej (o spotrebiteľskom úvere) po zrušení kúpnej zmluvy – odstúpením od nej

VI. 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.

Projekt **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Bratislavský a Trnavský kraj 2018** 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.

Highlights of Consumer Scoreboard

- **Consumers' assessment of markets in 2017 continues the positive trend observed since 2010**, while adding little to the significant improvement observed in 2015. While markets in western Europe continue to perform better for consumers, the greatest improvements are recorded in eastern Europe, reaching an average performance score similar to that recorded in northern Europe. In southern Europe, however, markets appear to perform less well overall for consumers.
- A consumer's **financial situation is the personal characteristic that most influences their assessment** of markets. Consumers who are struggling to make ends meet also find it more difficult to switch provider in services markets.
- Although there has been a clear improvement for consumers overall since the last Scoreboard edition, the **picture remains rather mixed across markets and countries**. In spite of recent improvements, problems remain in banking services, utilities and telecoms. There is a need for continued efforts to enhance consumer protection in these sectors.