

## VECNÉ VYHODNOTENIE PROJEKTU

**Spotrebiteľské poradenské centrum pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2020** - projekt realizovaný v období od 1. januára 2020 do 31. decembra 2020

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov už niekoľko rokov poskytuje bezplatné poradenstvo spotrebiteľom vo svojich pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave. A bolo tomu tak aj počas pandemického roka 2020, kedy sme poradenstvo spotrebiteľom poskytovali vo veľkej miere najmä na diaľku - telefonicky alebo emailom. Naše 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. V roku 2020 sa množstvo ich podnetov a dopytov týkalo najmä porušovania práv spotrebiteľov, ku ktorému v značnej miere stále dochádza v dôsledku uplatňovania protipandemických opatrení.

Okrem poradenskej činnosti sme v zvýšenej miere so spotrebiteľmi komunikovali prostredníctvom sociálnych sietí Facebooku (@SOSPoperad) a Twitter (@sos\_poprad) a významne narástla aj návštevnosť nášho profilu na YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov). Spotrebiteľom je k dispozícii zmodernizovaná, pravidelne aktualizovaná webová stránka [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk) a začali sme vydávať mesačný online *Spotrebiteľský newsfilter*. Spotrebiteľia nás kontaktovali prostredníctvom mobilných telefonických kontaktov a využívali emailové spojenie. V roku 2020 sme z objektívnych dôvodov zaznamenali nižšiu osobnú návštevnosť našich pobočiek. Najviac podnetov bolo prijatých osobne len 98 podnetov, dominovali podnety prijaté elektronicky - emailom (226) a telefonicky (149). Najmenej podnetov prišlo aj tohto roku poštou (7).

## I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

### Realizačný tím

Projekt bol v súlade so Zmluvou o poskytnutí dotácie realizovaný od 1. apríla 2020 do 31. decembra 2020 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. Pavol Kocian, Ing. Soňa Ďurčová a JUDr. Renáta Dolanská
- vedenie účtovníctva - spoločnosť DaD, v zastúpení Ing. Dagmar Dvořáková
- osoba zodpovedná za propagačné aktivity a publicitu - 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 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 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 i bezprecedentnej pandemickej situácii sme v roku zaznamenali zvýšený záujem médií o naše vyjadrenia. Novinári sa na nás obracajú s rôznorodými otázkami, v roku 2020 sa veľké množstvo z nich týkalo najmä problémov súvisiacich s opatreniami Covid-19. Kontaktovali nás redakcie z celého Slovenska, zúčastnili sme sa naživo diskusných relácií v rozhlase a televíziách, zapojili a aktívne sme komentovali prijímané legislatívne úpravy. Prostredníctvom online komunikačných platforiem sa členovia projektového tímu v zvýšenej miere zúčastňovali webinárov, online konferencií a workshopov, organizovaných na Slovensku i v zahraničí. Reflektovali sme tiež na výzvy ústredných orgánov štátnej správy, kontrolných a dozorných orgánov a poskytli naše stanoviská k platným zákonným úpravám týkajúcim 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 ConsumerPro, FoodPro, SAVE – S.O.S. as visible enforcers in selected

markets, STEP – Solutions to tackle energy poverty, Zvedavé nosy či Collective redress center.

Všetky spomínané aktivity slúžia aj ako účinná forma propagácie našich služieb prostredníctvom médií i rôznorodých orgánov, o čom svedčí z roka na rok rastúci počet podnetov spotrebiteľov, pandemický rok nie je výnimkou. V roku 2020 sme prijali 567 podnetov a v prospech spotrebiteľov získali 70 231 eur.

## **Tlačové správy a ostatné materiály pripravované pre médiá**

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v printových i elektronických médiách. V roku 2020 sme v len v rámci tohto projektu pripravili 10 tlačových správ a množstvo ďalších samostatných vyjadrení pre médiá. Naše témy prebrali a spracovali 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, Kežmarské noviny, Kežmarská televízia, Podtatranský dvojtýždenník, Podtatranský kuriér a iné.

## **Autorské tlačové správy (priložené v elektronickej forme)**

Hlavným mottom tohtoročného Svetového dňa spotrebiteľských práv je „Trvalo udržateľný spotrebiteľ“

Meškáte s platnou elektriny, plynu či tepla? Poradíme vám...

Práva cestujúcich v leteckej doprave

Novoprijaté pravidlá umožňujú konečne aj spotrebiteľom v EÚ brániť svoje práva kolektívne

Chaos v oblasti cestovných poukazov pokračuje: Slovensko spolu s niekoľkými ďalšími krajinami EÚ a cestovnými operátormi stále porušuje právne predpisy o vrátení peňazí spotrebiteľom za neuskutočnené cesty a zájazdy

Úvery a hypotéky. Ako sa v nich orientovať?

Vlna Obnovy (Renovation Wave): Ekologickejšie, zdravšie a dostupnejšie bývanie pre spotrebiteľov a účinnejšie riešenia energetickej chudoby

Sú jednorazové rúška rizikom pre prírodu?

Aj päť rokov po prepuknutí škandálu Dieselgate Volkswagen stále ignoruje právo EÚ spotrebiteľov na odškodnenie

Letecké spoločnosti musia rešpektovať práva cestujúcich

Ochrana osobných údajov nielen v čase pandémie (Q&A)

## **Linky na zverejnené vyjadrenia a iné materiály**

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

<https://videoportal.joj.sk/krimi/epizoda/76429> - krimi od 13:56

<https://www.ta3.com/clanok/1174144/hlavne-spravy-z-19-januara.html> - od 23:33

<https://www.ta3.com/clanok/1174586/hlavne-spravy-z-24-januara.html> - od 23:09

<https://videoportal.joj.sk/krimi/epizoda/76821> - krimi - od 11:00

<https://hnonline.sk/expert/2124640-ako-neprist-o-peniaze-za-zrusene-kurzy-ci-kupelne-pobyty-dohodnite-si-nahradu>

<https://finweb.hnonline.sk/ekonomika/2142007-cestovkam-dochadza-dych-potrebuju-pomoc>

<https://ekonomika.sme.sk/c/22404778/eurokomisia-treba-zachovat-pravo-cestujucich-na-vratenie-penazi-za-zrusene-zajazdy.html>

<https://www.webnoviny.sk/vzdravotnictve/koronavirus-na-slovensku-pribuda-denne-iba-par-nakazenych-gaborik-s-hossom-obdarovali-nemocnicu-a-vlada-bude-riesit-najmy-online/> - 16:11 online

<https://finweb.hnonline.sk/zahranicna-ekonomika/2148787-navrh-je-diskriminacny-a-v-rozpore-so-zakonom>

<https://finweb.hnonline.sk/ekonomika/2122406-cestovky-chcu-davat-poukazy-peniaze-nie>

<https://www.webnoviny.sk/kazdy-spotrebiteľ-ma-pravo-žiadať-svoje-peniaze-od-cestovných-kancelárii-za-neuskutocnený-zajazd/>

<https://spravy.pozri.sk/clanok/kazdy-spotrebiteľ-ma-pravo-žiadať-svoje-peniaze-od-cestovných-kancelárii-za-neuskutocnený-zajazd/1514127>

<https://auto.pravda.sk/magazin/clanok/552676-posun-v-kauze-dieselgate-vw-zaplati-nemcom-odškodne/>

<https://www.rtv.s.sk/televizia/archiv/14108/228520> - 1:10 - roaming

<https://www.obecbatizovce.sk/aktuality/pozor-na-nekale-praktiky-podomovych-predajcov-464sk.html>

<https://www.rtv.s.sk/televizia/archiv/14108>

<https://www.teraz.sk/ekonomika/spotrebiteľskej-organizácii-sa-podaril/441649-clanok.html> - vyročna sprava

<https://www.hlavnespravy.sk/spotrebiteľskej-organizácii-sa-podarilo-klientov-ziskat-86-000-eur/2023494> - vyročna sprava

<https://zena.pluska.sk/moderna-gazdinka/ste-zavisla-nakupovania-toto-su-jasne-priznaky>

<https://www.parlamentnelisty.sk/politika/politici-voľicom/Ministerstvo-hospodarstva-Spotrebiteľske-spory-je-mozne-efektivne-riesit-aj-mimosudnou-cestou-321448>

<https://www.aktuality.sk/clanok/792476/100-eurova-pokuta-za-strateny-parkovaci-listok-mozu-od-vas-ziadat-este-viac/>

<https://www.obecbatizovce.sk/aktuality/pozor-na-nekale-praktiky-podomovych-predajcov-464sk.html>

<https://www.teraz.sk/slovensko/enviromentalisti-sr-by-mala-viac-invest/485317-clanok.html>

<https://www.hlavnydennik.sk/2020/08/07/slovensko-musi-prehodnotit-svoj-pristup-k-podpore-verejnej-dopravy/>

<https://www.aktuality.sk/clanok/812574/liveblog-7-august/> - 11:46

<https://energoklub.sk/sk/v-kratosti/?page=2>

<https://e.dennikn.sk/2110063/vege-burgre-prezili-utok-agrarnej-loby-rastlinne-jogurty-a-syry-vsak-mozno-zmenia-nazvy/>

<https://korzar.sme.sk/c/22542535/omeskana-pracka-ci-nepravdivy-popis-spotrebica-co-robit-pri-nakupe-cez-e-shop.html>

<https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/3f887cce-bf2f-9f9d-6286-9e65776be536>

<https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/573699-davajte-si-pozor-na-to-co-podpisujete-mobilni-operatori-chcu-v-zmluvach-o-vas-vediet-aj-to-co-nepotrebuju/>

<https://www.noviny.sk/510476-na-slovensku-zomiera-v-dosledku-znecisteneho-ovzdušia-pattisic-ludi-rocne>

<https://www.youtube.com/watch?v=3g-2h600KmM&feature=share>

<https://somzdediny.hlavnydennik.sk/energeticka-chudoba-pocas-pandemie-covid-19/>

<https://dennikn.sk/minuta/1894777/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/opinion/energeticka-chudoba-pocas-pandemie-covid-19/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/news/kto-na-predaj-elektriny-vyuziva-nekale-praktiky-dodavateelia-sa-k-nepoctivym-zastupcom-nepriznavaju/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/interview/pomaha-spotrebitelom-s-uctami-za-energie-podomovy-predaj-treba-zakazat/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/news/ako-chce-nova-vlada-chranit-spotrebitelov-v-energetike/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/news/novela-zakona-o-energetike-dava-sancu-stopnut-podvodne-praktiky-predajcov-elektriny/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/news/problem-nekalych-praktik-robi-neprehladnym-aj-evidencia-staznosti/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/news/slovenski-dodavateelia-elektriny-sa-nezhoduju-ako-riesit-nekale-praktiky-vo-svojom-odvetvi/>

<https://e.dennikn.sk/minuta/1959236>

<https://www.panorama.sk/sk/noviny/eu>

<https://www.webnoviny.sk/venergetike/vyraznejsia-ochrana-spotrebitelov-priorita-urso-do-buducnosti/>

<https://energoklub.sk/sk/v-kratkesti/>

<https://euractiv.sk/section/energetika/news/novy-sef-regulacneho-uradu-chce-zlepsit-ochranu-spotrebitelov-elektriny/>

<https://www.energie-portal.sk/Dokument/juris-urso-by-sa-mal-viac-angazovat-v-ochrane-spotrebitela-106319.aspx>

<https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/555927-zeny-platia-za-rovnaky-vyrobok-viac-je-za-tym-ruzova-dan/>

<http://www.urso.gov.sk/?q=node/674>

<https://www.rtvs.sk/radio/archiv/1541/1319157>

## Web a sociálne siete

Účinným nástrojom propagácie i komunikácie je naša web stránka [www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk), ktorú pravidelne aktualizujeme. Najčítanejšími správami boli v roku 2020:

Výzva spotrebiteľom, ktorí si na Slovensku kúpili nové vozidlo Volkswagen v rokoch 2010 až 2019 (8121 pozretí)  
#KORONAVÍRUS | Odklad splátok hypoték a spotrebných úverov z dôvodu šírenia nákazy COVID-19 odporúčame len ako krajné riešenie (3152 pozretí)  
Spotrebiteľský prieskum: Nespravodlivé podmienky v spotrebiteľských zmluvách (2640 pozretí)  
#KORONAVÍRUS | Odloženie splátok hypoték a spotrebných úverov (2629 pozretí)  
Ako ušetriť na kúrení (2464 pozretí)

Okrem uvedených nástrojov a aktivít na propagáciu združenia používame aj profily na Facebooku (@SOSPoprad), Twitteri (@sos\_poprad) a YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov).

V roku 2019 bolo posilnenie systematickej propagácie aktivít nášho združenia v online priestore jednou z našich priorít. Významné zvýšenie návštevnosti našej webovej stránky, you tube kanálu a interakcie na sociálnych sieťach dokazujú, že sa nám toto predsavzatie podarilo splniť, a naďalej ostáva prioritou aj pre rok 2021.

## II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

### Poradenstvo osoby I. kontaktu

V jednotlivých mesiacoch boli prijímané podnety s následným vybavením takto:

#### Január 2020

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci január riešila 27 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci január riešila 2 podnety  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci január riešila 10 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci január riešila 7 podnetov.

#### Február 2020

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci február riešila 15 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci február riešila 5 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci február riešila 8 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci február riešila 7 podnetov.

#### Marec 2020

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci marec riešila 27 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci marec riešila 6 podnetov.

Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci marec riešila 6 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci marec riešila 7 podnetov,

### **Apríl 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci apríl riešila 32 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci apríl riešila 8 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci apríl riešila 15 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci apríl riešila 14 podnetov.

### **Máj 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci máj riešila 28 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci máj riešila 9 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci máj riešila 14 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci máj riešila 19 podnetov.

### **Jún 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci jún riešila 25 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci jún riešila 11 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci jún riešila 19 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci jún riešila 16 podnetov.

### **Júl 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci júl riešila 27 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci júl riešila 18 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci júl riešila 14 podnetov  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci júl riešila 38 podnetov.

### **August 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci august riešila 23 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci august riešila 15 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci august riešila 16 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci august riešila 9 podnetov.

### **September 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci september riešila 27 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci september riešila 12 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci september riešila 16 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci september riešila 10 podnetov.

### **Október 2020**

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci október riešila 22 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci október riešila 17 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci október riešila 22 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci október riešila 9 podnetov.



### November 2020

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci november riešila 22 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci november riešila 17 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci november riešila 14 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci november riešila 9 podnetov.

### December 2020

Osoba 1. kontaktu v Prešovskom kraji v mesiaci december riešila 22 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Košickom kraji v mesiaci december riešila 18 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Trnavskom kraji v mesiaci december riešila 13 podnetov.  
Osoba 1. kontaktu v Bratislavskom kraji v mesiaci december riešila 14 podnetov.

### Spôsoby vyriešenia podnetov

Poskytnutá informácia - 122

Dohoda - 61

Odporúčané na súdne riešenie, na riešenie pred iným príslušným orgánom alebo inú formu riešenia - 25

Ukončené z dôvodu na strane spotrebiteľa - 8

## III. MERATEĽNÉ CIELE - analýza plnenia

V roku 2020 sme stanovené merateľné ciele plnili nasledovne:

**CIEĽ 1: plná prevádzka štyroch kontaktných miest v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave** (online a telefonickou formou home office od 1.4. do 31.5. 2020, osobne v plnej prevádzke od 1.6. do 31.10.2020, od 1.10. do 31.12.2020 - home office).

Kontaktné miesto Poprad: spolu riešených 252 podnetov

Kontaktné miesto Košice: spolu riešených 69 podnetov

Kontaktné miesto Trnava: spolu riešených 116 podnetov

Kontaktné miesto Bratislava: spolu riešených 130 podnetov

- 
- cieľ splnený v rámci možností pandemickej situácie

**CIEĽ 2:** prijať spolu **min 500 podnetov** na pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave (január-december2020) - v sledovanom období sme prijali spolu 566 podnetov, ďalšie desiatky spotrebiteľov sa registrovali do kolektívnych akcií Nintendo, Za férové diaľničné známky a VW kartel

**Spolu podnetov: 567** (ukončené 153/neukončené 311)

- 
- cieľ splnený splnený na 100%

**CIEĽ 3:** vybaviť spolu **min 250 podnetov** na pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave (január-december2020) – v sledovanom období sme riešili spolu 566 podnetov, z toho ukončených bolo 236 podnetov, „*vybavených*“ znamená, že ich riešenie bolo ukončené napr. uzatvorením mimosúdnej dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim

- cieľ splnený na 94%

**CIEĽ 4: min 600 mailových a 1000 telefonických otázok** prijatých a vybavených spolu na pobočkách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave (január-december2020) – túto položku vyhodnotíme celkovo za celý rok pri záverečnom hodnotení projektu

Analýzou telefonických prehľadov hovorov a prijatých online prípadov sme zistili prijatie v priemere 70 emailových dopytov mesačne, čo pri sledovaných 9 mesiacoch predstavuje spolu min 630 mailov. V prípade telefonických konzultácií vychádzame z počtu prijatých hovorov na mobilnom telefónnom čísle, čo predstavuje priemerne cca 80 telefonických dopytov mesačne len v Poprade. Pri sledovaných 9 mesiacoch to predstavuje spolu cca 720 telefonických dopytov. Ďalšie telefonické konzultácie boli poskytnuté na pevnej linke združenia a mobilných číslach kontaktných osôb, čiže súčet presahuje stanovený cieľ 1000 telefonických otázok.

- cieľ splnený na 100%

**CIEĽ 5: získať v prospech spotrebiteľov hodnotu spolu min 100 000 eur** (január-december2020) – v sledovanom období sme v prospech spotrebiteľov vymohli spolu 77 280,2 eur

Spolu bolo v roku 2020 zachránených v prospech spotrebiteľov viacerými formami – poradenstvom, mimosúdnym riešením sporu (nie ARS), komunikačnými technikami rôzneho druhu spolu **77 280,2 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 6: zverejniť desať tlačových správ** – v sledovanom období sme zverejnili nasledujúcich 10 tlačových správ:

Hlavným mottom tohtoročného Svetového dňa spotrebiteľských práv je „Trvalo udržateľný spotrebiteľ“

Meškáte s platnou elektrinou, plynu či tepla? Poradíme vám...

Práva cestujúcich v leteckej doprave

Novoprijaté pravidlá umožňujú konečne aj spotrebiteľom v EÚ brániť svoje práva kolektívne

Chaos v oblasti cestovných poukazov pokračuje: Slovensko spolu s niekoľkými ďalšími krajinami EÚ a cestovnými operátormi stále porušuje právne predpisy o vrátení peňazí spotrebiteľom za neuskutočnené cesty a zájazdy

Úvery a hypotéky. Ako sa v nich orientovať?

Vlna Obnovy (Renovation Wave): Ekologickejšie, zdravšie a dostupnejšie bývanie pre spotrebiteľov a účinnejšie riešenia energetickej chudoby

Sú jednorazové rúška rizikom pre prírodu?

Aj päť rokov po prepuknutí škandálu Dieselgate Volkswagen stále ignoruje právo EÚ spotrebiteľov na odškodnenie

Letecké spoločnosti musia rešpektovať práva cestujúcich

Ochrana osobných údajov nielen v čase pandémie (Q&A)

- cieľ splnený na 100%

**CIEĽ 6: zorganizovať dve tlačové besedy** – v sledovanom období sme z dôvodu pandémie Covid-19 neorganizovali tlačové besedy

- cieľ z objektívnych príčin pandemickej situácie a viacerých lockdownov nesplnený

**CIEĽ 6: dosiahnuť zverejnenie citácií a publikovaných materiálov v počte min 50** – v sledovanom období sme zaznamenali cca 50 linkov

- cieľ splnený na 100%

## Suma summarum

Výška poskytnutej dotácie.....**30 000 eur**

Vyčerpaná suma.....**29 956,27eur**

Nevyčerpaná suma dotácie.....43,73 eur

**Analýzou je možné konštatovať, že z úrovne S.O.S. bolo v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave v roku 2020 – za obdobie 9 kalendárnych mesiacov prijatých spolu 567 podnetov, v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 70 231 eur. S nevybavenými podnetmi sa priebežne pracuje, sú v riešení mimosúdnom, resp. na súdoch a u kontrolných orgánov.** V individuálnych prípadoch sú podnety ukončené bez toho, aby spotrebiteľ o tom kontaktnú osobu vyrozumel. Tieto podnety potom nie sú kompletne zaznamenané v uvedenej štatistike.

Okrem uvedeného poskytujeme aj špecializované poradenstvo predajcom a poskytovateľom služieb, seniorom a zdravotne hendikepovaným. Zároveň sa v roku 2021 budeme naďalej špecializovať na energetické poradenstvo zraniteľným skupinám spotrebiteľov a kolektívne porušovanie práv spotrebiteľov.

Zo stanoveného počtu šiestich merateľných ukazovateľov sa nám 100% podarilo splniť tri z nich. Príčinou čiastočného „nesplnenia“ zvyšných troch bola najmä bezprecedentná pandemická situácia v roku 2020.

## 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 2020 spolu 22 návrhov na ARS, mediáciou sme spory neriešili.

## IV. ŠTATISTIKA PRIJATÝCH PODNETOV V ROKU 2020

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.

### Počty a percentuálny počet najčastejších podnetov podľa odvetví:

finančné služby - všetky druhy	77	13,58%
poštové služby - všetky druhy	24	4,23%
spotrebný tovar všetky druhy	205	36,16%
voľnočasové služby - všetky druhy	137	24,16%
z toho voľnočasové služby-zájazdy	97	17,11%
všeobecné spotrebiteľské služby	79	13,93%
dopravné služby	8	1,41%
energie	20	3,53%

### Počty a percentuálny počet podnetov podľa najčastejšieho druhu problému:

zodpovednosť za vady/reklamácia	180	31,75
zmluvy - zmluvné podmienky	136	23,99
odstúpenie od zmluvy/zánik zmluvy	119	20,99
cena/sadzba/fakturácia/Účtovanie	43	7,58

### Počet prípadov podľa kontaktných osôb:

osoba	kraj	počet prípadov
Ing. Michal Faber	Prešovský	252
JUDr. Renata Dolanská	Košický	69
Ing. Soňa Ďurčová	Bratislavský	130
Mgr. Pavol Kocian	Trnavský	116
celkom		566
ukončené		236

## V. PROBLEMATICKÉ OBLASTI Z POHĽADU SPOTREBITEĽSKÉHO ZDRUŽENIA

### Nespravodlivé podmienky v spotrebiteľských zmluvách

Zmluvy a ich podmienky podpisujeme denne, často bez toho, aby sme vedeli, k čomu sa v nich zaväzujeme. Zmluvy v podobe formulárov bývajú umiestnené na webových stránkach predajcov či dodávateľov služieb. Mnohí sa bránia dať ich spotrebiteľom ešte pred podpisom na preštudovanie, a vedia prečo.

Pri analýze všeobecno-obchodných podmienok bánk, telekomunikačných operátorov, dodávateľov plynu a elektriny a internetových predajcov sme našli viacero zmluvných podmienok, ktoré už slovenské súdy ako neprijateľné zakázali. Alebo sú už na prvý pohľad koncipované v neprospech spotrebiteľa. Všetky štyri analyzované sektory sa ukázali ako problematické, pretože takmer vo všetkých analyzovaných VOP sme našli značné nedostatky. Súdni právoplatne judikované neprijateľné zmluvné podmienky sa stále používajú v zmluvnej dokumentácii bánk i telekomunikačných operátorov, zmluvy na dodávku elektriny a plynu sú značne nevyvážené v neprospech spotrebiteľa. Z nich sme potom do súťaže nominovali niekoľko

najzaujímavejších adeptov na titul Hnilá hruška a spotrebiteľia online hlasovali za podľa nich najškodlivejšiu zmluvnú podmienku v každej z týchto štyroch oblastí.

## **Chaos v oblasti cestovných poukazov pokračuje: Slovensko spolu s niekoľkými ďalšími krajinami EÚ a cestovnými operátormi stále porušuje právne predpisy o vrátení peňazí spotrebiteľom za neuskutočnené cesty a zájazdy**

Aj desať mesiacov po prepuknutí pandémie Covid-19 niektoré členské krajiny EÚ, vrátane Slovenska, či letecké spoločnosti a cestovné kancelárie nesprávne implementujú [odporúčania Európskej komisie](#), ktoré sa týkajú cestovných poukazov (tzv. vouchrov). A naďalej vážne porušujú právne predpisy EÚ v oblasti ochrany práv spotrebiteľov o refundáciách za zrušené cesty, informuje zverejnená [správa](#) Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

Pandémia a následné hromadné rušenie cestovných rezervácií viedli k rozsiahlemu porušovaniu právnych predpisov na ochranu práv spotrebiteľov a cestujúcich v cestovnom priemysle. Viacero krajín EÚ zaviedlo národné núdzové opatrenia ešte počas prvej vlny pandémie, ktoré umožnili cestovným kanceláriám a niekedy aj leteckým spoločnostiam, v priamom rozpore s právnymi predpismi EÚ, vnútiť spotrebiteľom cestovné poukazy, alebo posunúť zákonnú lehotu na vrátenie peňazí na neskôr.

V reakcii na opakované porušenia platných právnych predpisov EÚ na ochranu spotrebiteľa Európska komisia (EK) v máji 2020 zverejnila odporúčania pre použitie cestovných poukazov, v ktorých členským štátom podrobne opisuje, ako ich zatraktívniť poukazy tak, aby si ich namiesto vrátenia hotovosti dobrovoľne vybrali. Komisia zároveň osobitne vyzvala členské krajiny, aby zaviedli systémy na ochranu všetkých „poukazov COVID-19“ pred budúcou možnou platobnou neschopnosťou organizátorov zájazdov alebo dopravcov. Začala tiež konanie o nesplnení povinnosti proti 11 krajinám EÚ, ktoré zmenili alebo pozastavili práva cestujúcich.

Pokiaľ je nám známe, žiadna krajina nevyužila flexibilitu, ktorú poskytuje Dočasný rámec EÚ pre opatrenia štátnej pomoci na ochranu cestovných poukazov za samostatne zrušené služby (letecká, železničná a pod.) z dôvodu pandémie pred budúcou možnou insolventnosťou cestovných operátorov. V Bulharsku, Chorvátsku, na Cypre, v Litve a na Slovensku navyše stále platia vnútroštátne núdzové opatrenia, ktoré poškodzujú práva spotrebiteľov. Niekoľko leteckých spoločností navyše nezákonne nevracia ani nepoužité poukazy za zrušené lety<sup>1</sup>.

Predseda Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, na ktorú sa poškodení spotrebiteľia obracajú, uviedol: „Aj desať mesiacov po vypuknutí

pandémie stále množstvo spotrebiteľov tápe v tme, pretože nevedia, či a kedy dostanú svoje peniaze za dovolenky a cesty zrušené z dôvodu Covid-19 späť. To je jednoducho neprijateľné. Práva týchto spotrebiteľov boli pošliapané, pretože na svoje peniaze majú čakať až do konca obdobia platnosti poukazov. Na

Slovensku to znamená do septembra 2021. No nikto negarantuje, že cestovný operátor dovedy neskrachuje a či bude mať dostatok finančných prostriedkov na vysporiadanie všetkých poškodených. Peniaze spotrebiteľov predsa nemožno použiť ako lacný úver na záchranu cestovného ruchu.“

Spotrebiteľské organizácie združené v BEUC vítajú úsilie Európskej komisie situáciu napraviť, no sú to predovšetkým členské štáty, kto musí konečne začať rešpektovať právne predpisy EÚ. Inak sa dôvera spotrebiteľov v oblasť cestovných služieb ešte viac naruší.

**Nezávisle na tejto skutočnosti bola naša organizácia pri riešení spotrebiteľských sporov vo vzťahu k cestovným kanceláriám vďaka kvalifikovanej argumentácii pri uplatňovaní práv spotrebiteľov úspešná minimálne v 7 prípadoch.**

#### **Naše odporúčania:**

- Krajiny, kde stále platia vnútroštátne núdzové opatrenia, ktoré namiesto vrátenia peňazí nútia spotrebiteľov prijať cestovné poukazy, alebo ktoré odkladajú peňažné náhrady, na ktoré majú spotrebiteľia nárok, by mali začať dodržiavať právne predpisy EÚ a čo najskôr implementovať odporúčanie Európskej komisie týkajúce sa cestovných poukazov.
- Členské štáty musia objasniť status cestovných poukazov, ktoré boli spotrebiteľom nútené počas trvania nezákonných vnútroštátnych núdzových opatrení. Títo spotrebiteľia boli obmedzení na svojich právach a naďalej očakávajú svoju peňažnú náhradu.
- Nadchádzajúce portugalské predsedníctvo Rady EÚ by malo iniciovať hĺbkovú diskusiu jednotlivých členských krajín EÚ o tom, ako správne implementovať odporúčanie EK o poukazoch, a objasniť právnu neistotu, ktorá sa s vnútenými cestovnými poukazmi spája.
- Európska komisia by mala pokračovať v konaniach o nesplnení povinnosti voči štyrom krajinám, ktoré stále nedodržiavajú cestovné právne predpisy EÚ (Bulharsko, Chorvátsko, Litva a Slovensko) a prehodnotiť svoje rozhodnutie zastaviť konanie voči Cypru.
- Letecký priemysel získal od začiatku pandémie 37 miliárd eur vládnych výpomocí, no krajiny by mali využiť flexibilitu Dočasného rámca štátnej pomoci EÚ a zabezpečiť, aby podmienkou akejkoľvek ďalšej štátnej pomoci bolo zabezpečiť vykonateľné právo spotrebiteľov na vrátenie peňazí za neuskutočnené zájazdy a cesty.
- Európska komisia by tiež mala pravidelne zverejňovať osobitnú správu o implementácii uvedeného odporúčania.

## 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 natahujú 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. NA ČO BY SA MALI ZAMERAŤ NOVÍ LEGISLATÍVCI NA NÁRODNEJ I EURÓPSKEJ ÚROVNI

### Prieskum: Spotrebiteľia vidia potenciál umelej inteligencie, vyvoláva v nich však aj vážne obavy

Podľa prieskumu spotrebiteľských organizácií realizovanom v deviatich krajinách EÚ<sup>1</sup> spotrebiteľia veria, že umelá inteligencia (AI – artificial intelligence) im môže priniesť výhody. Keď však mali vyhodnotiť pridanú hodnotu služieb, ktoré už dnes využívajú technológiu AI ako napríklad domáci virtuálni asistenti alebo reklamy na stránkach elektronických obchodov, väčšina respondentov o nej nie je vôbec presvedčená.

<sup>1</sup>Prieskum realizovali spotrebiteľské organizácie z deviatich krajín EÚ (Test Achats/Test Aankoop, Belgicko; Forbrugerrådet Tænk, Dánsko; UFC-Que Choisir, Francúzsko; vzbv, Nemecko; Altroconsumo, Taliansko; Federacja Konsumentow, Poľsko; Deco Proteste, Portugalsko; OCU, Španielsko a Sveriges Konsumenter, Švédsko) v období november – december 2019. Poprad, IČO: 42 088 453  
www.sospotrebitelev.sk



Spotrebitelia sa obávajú, že umelá inteligencia môže viesť k častejšiemu zneužívaniu osobných údajov. Zvlášť v prípade technológií ako je napríklad rozpoznávanie prostredníctvom hlasu (voice recognition) až 68% spotrebiteľov v Nemecku a 71% spotrebiteľov v Belgicku len málo verí v ochranu svojho súkromia.

Veľký počet respondentov tvrdí, že súčasná legislatíva nedostatočne reguluje aktivity založené na umelej inteligencii. Iba pätina respondentov si myslí, že ich súčasné pravidlá pred zneužitím AI chránia dostatočne. Plány EÚ pripraviť legislatívu o pravidlách použitia umelej inteligencii sú preto do veľkej miery v súlade so všeobecnými očakávaniami spotrebiteľov.<sup>2</sup>

Prieskum ukazuje, že spotrebitelia v umelej inteligencii vidia potenciál, no chcú mať nad ňou väčšiu kontrolu. Viac ako dve tretiny respondentov uviedli, že ako používatelia by mali mať právo automatizované rozhodovanie odmietnuť.

Ďalšie výsledky prieskumu<sup>3</sup>:

- Informovanosť o umelej inteligencii je stále pomerne nízka, 21% spotrebiteľov tvrdí, že o nej nikdy nepočuli alebo o nej nevedia vôbec nič.
- Spotrebitelia očakávajú, že služby založené na strojových výpočtoch budú schopné predvídať dopravné nehody (91%), možné zdravotné problémy (87%) alebo potenciálne finančné problémy (81%).
- Spotrebitelia hlásili aj negatívne skúsenosti, 41% respondentov napríklad za problematické označilo návrhy úverov a pôžičiek vygenerovaných automatmi.

Monique Goyens, generálna riaditeľka Európskej spotrebiteľskej organizácie (BEUC): „Produkty a služby, ktoré používajú umelú inteligenciu - od hlasových asistentov po chatovacích robotov - čoraz viac ovplyvňujú život spotrebiteľov. Napriek tomu má až 43% respondentov pocit, že sú o nej informovaní nedostatočne alebo o umelej inteligencii ešte nikdy nepočuli. Aj tí, ktorí sú presvedčení, že im umelá inteligencia môže priniesť určité výhody, zároveň tvrdia, že zatiaľ presvedčivé výsledky neprináša. Mnohí tiež majú vážne obavy (až polovica respondentov), že použitie umelej inteligencie povedie k diskriminácii.“

Prieskum ukázal, že aj samotné spotrebiteľské organizácie majú zatiaľ nedostatok informácií, aby mohli spotrebiteľov informovať o užitočných a bezpečných aplikáciách používajúcich AI, či o tom, ako ich najlepšie používať.

<sup>2</sup>Na niektoré z otázok mali respondenti v Dánsku, Francúzsku, Nemecku, Poľsku a Švédsku možnosť odpovedať „bez stanoviska“.

Je tiež znepokojujúce, že väčšina spotrebiteľov neverí, že ich súkromie je dostatočne chránené pri používaní napríklad inteligentných hodínok či hlasových asistentov. Spotrebiteľia sa tiež obávajú rizika, že obchodné spoločnosti a vlády môžu umelú inteligenciu zneužiť na manipuláciu ich rozhodnutí a diskrimináciu. Zákonodarcovia EÚ i národných vlád by preto tieto obavy mali brať veľmi vážne a zabezpečiť, aby spotrebiteľia boli dostatočne chránení a mohli tejto technológii dôverovať viac.

Súčasnú pravidlá ochrany spotrebiteľa, jeho súkromia a zodpovednosť za prípadne spôsobenú škodu jednoducho tento účel nespĺňajú, Európska komisia preto pripravuje pravidlá, ktoré spotrebiteľov pred diskrimináciou či manipuláciou osobných údajov ochránia.

## **Aj päť rokov po prepuknutí škandálu Dieselgate Volkswagen stále ignoruje právo EÚ spotrebiteľov na odškodnenie**

Pri príležitosti piateho výročia škandálu s manipulovaním emisných výsledkov Európska spotrebiteľská organizácia (BEUC) zverejnila [správu](#) **FIVE YEARS OF DIESELGATE: A BITTER ANNIVERSARY 2015-2020: Along and bumpy road towards compensation for European consumers**, ktorá ukazuje, že VW aj naďalej pokračuje vo svojej taktike zatĺkania, využívajúc právne medzery a nerovnaký prístup európskych spotrebiteľov k spravodlivosti. Stručne povedané, správa potvrdzuje, že VW robí všetko pre to, aby sa vyhol kompenzácií spotrebiteľov v EÚ, hoci pôvodným majiteľom chybných automobilov v USA pár mesiacov po vypuknutí škandálu vyplatil odškodné vo výške 9,5 miliárd dolárov. Spracovaný materiál tiež zdôrazňuje akútnu potrebu vytvorenia efektívnych nástrojov na riešenie hromadných žalôb v rámci EÚ.

Automobilka sa zatiaľ na urovaní sporu dohodla len v Nemecku, kde – nie náhodou – nedávno do národnej legislatívy zadefinovali konanie o kolektívnych žalobách, s približne 240 000 majiteľmi VW. Aj to až po podaní žaloby na súde a následných rokovaniach s nemeckou spotrebiteľskou organizáciou vzbv. Automobilový gigant však zároveň odmieta viesť rokovania o urovaní so spotrebiteľskými organizáciami v iných krajinách EÚ. Členské organizácie BEUC, ktoré vo svojich krajinách podali skupinové žaloby alebo začali individuálne súdne spory, tak stále na výsledky len čakajú.

Toto odmietanie zaplatiť náhradu škody je obzvlášť trúfalé vzhľadom na nedávny rozhodujúci rozsudok nemeckého najvyššieho súdu (highest German civil court) o tom, že kúpa automobilu VW, vybaveného chybnou súčiastkou, kupujúcim spôsobila škodu a majú preto nárok na jej náhradu.

Monique Goyens, generálna riaditeľka BEUC: „Škandál Dieselgate poškodil spotrebiteľov v rámci celej EÚ. Je hanebné, že Volkswagen diskriminuje svojich

zákazníkov podľa toho, v ktorej krajine žijú. Táto spoločnosť porušila zákon v masovom rozsahu, no namiesto toho, aby sa snažila očistiť, ignoruje oprávnené nároky poškodených. V mnohých krajinách EÚ spotrebiteľské organizácie preto zdvihli hodenú rukavicu, no stále je príliš veľa takých, ktorým právny systém neumožňuje kolektívne konania v prípadoch hromadného poškodenia, k akému došlo v prípade škandálu Volkswagen. S blížiacou sa transpozíciou smernice o žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov musia národné vlády konečne zaistiť, aby spotrebiteľia opäť neostali vonku v daždi, keď príde ďalší Dieselgate.“

V správe BEUC ďalej nájdete:

- 10 spotrebiteľských organizácií v rámci celej EÚ stále proti Volkswagenu bojuje na súdoch.
- Súdne konania sú zdĺhavé a zložité. V niekoľkých krajinách spoločnosť Volkswagen vytvára procedurálne bariéry a pokúša sa využiť medzery v právnych predpisoch EÚ, napríklad o prípustnosti žaloby na zahraničnom (konkrétne rakúskom) súde. (v júli 2020 Európsky súdny dvor potvrdil právomoc rakúskych súdov v prospech spotrebiteľov)
- **Členské štáty by mali do národnej legislatívy implementovať novú smernicu EÚ o kolektívnych žalobách tak, aby sme sa s masovým poškodením spotrebiteľov boli schopní efektívne vysporiadať aj na Slovensku.**

## **Vlna Obnovy (Renovation Wave): Ekologickejšie, zdravšie a dostupnejšie bývanie pre spotrebiteľov a účinnejšie riešenia energetickej chudoby**

Európska komisia nedávno zverejnila svoju stratégiu s názvom Renovation Wave – Vlna Obnovy, ktorej cieľom je výrazné zrýchlenie renovácie a zlepšenie energetickej účinnosti európskych budov. Ekologická dohoda a nastavenie EÚ v oblasti obnovy budov je tak trojitým víťazstvom: pre spotrebiteľov, pre životné prostredie, aj pre hospodárstvo EÚ.

Budovy produkujú až jednu tretinu európskych emisií, napriek tomu 75% budov v Európe nespĺňa zodpovedajúce energetické štandardy. Vlna Obnovy preto vyzýva k renovácii tak verejných ako aj súkromných budov a Komisia pomenovala aj niekoľko hlavných prekážok procesu renovácie domov. Sú nimi najmä nedostatočná informovanosť spotrebiteľov, nevyhovujúce možnosti financovania, regulačné prekážky a nedostatok kvalifikovaného, objektívneho poradenstva a kvalifikovaných poskytovateľov služieb.

Stratégia zároveň kladie veľký dôraz na sprístupnenie renovácií najmä ľuďom v sociálnom bývaní a bytových domoch, aby všetci spotrebiteľia, vrátane tých najzraniteľnejších či ohrozených energetickou chudobou, mohli žiť v cenovo dostupných a zdravých budovách. Jednou z hlavných prekážok pri renovácii domu či bytu sú práve vysoké počiatočné náklady.

Petra Čakovská, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad: „Vlna Obnovy prichádza pre spotrebiteľov v pravý čas. Budovy sú obrovskými žrútmami energie a v mnohých európskych krajinách len navyšujú našu spotrebu. Najlacnejšia je však tá energia, ktorú vôbec nevyrobíme. Takže každý ušetrený kilowatt energie spotrebiteľovi zníži aj účet za domácnosť.“

Zdravý domov tiež pozitívne vplyva na kvalitu života. Ľudia žijúci v prievane či vlhkých priestoroch často trpia chronickými chorobami dýchacích ciest a práve táto skupina patrí k najviac ohrozeným aj počas súčasnej pandémie. Snahu EK o urýchlenie procesov renovácie budov a zavádzanie riešení energetickej chudoby, keďže ide o spojené nádoby, preto Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad veľmi víta. Je však potrebné prejsť od slov k činom a masívne urýchliť renovácie budov, tak aby sa stali dostupnejšími, energeticky účinnejšími a pohodlnejšími na bývanie. Spotrebiteľia sú v tomto procese kľúčoví.

Vo svojej stratégii, Komisia načrtla aj plány dekarbonizácie sektorov vykurovania a chladenia zvýšením existujúcich cieľov v oblasti obnoviteľného zdrojov. Podpora a rozvoj obnoviteľných zdrojov v sektore vykurovania a chladenia domácností má zvýšiť dôveru a ochotu spotrebiteľov investovať do energetickejšieho riešenia a neskôr aj do technológií obnoviteľnej energie. So správnymi stimulmi budú spotrebiteľia ochotní pomôcť energetickému systému znížením spotreby a zmenou správania. Vysielala jasný odkaz, že energetickú chudobou berie vážne a členské krajiny EÚ majú po prvýkrát sprievodcu ako sa k problému energetickej chudoby postaviť.

## **Spotrebiteľské výrobky musia vydržať dlhšie**

Tlačiarne či smartfóny, ktoré sa nedajú opraviť už krátko po uplynutí záruky, elektrické zubné kefky, 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).

## 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.

Projekt **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj 2020** 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 nielen v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

V Poprade, 9.1.2020