



...vieme dospieť k dohode...

Správa o činnosti Spoločnosti ochrany spotrebiteľov za posledných 12 mesiacov

.....identifikácia

Názov organizácie: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)

Sídlo organizácie: Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad

Poštová adresa: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Námestie sv. Egídia 95, 058 01 Poprad

Právna forma: občianske združenie

IČO: 42088453

Štatutárny orgán/ štatutárni zástupcovia (meno a priezvisko, titul, funkcia):

Ing. Michal Fáber, predseda

Telefonický kontakt: 052/2861300, 0944 533 011

E-mailová adresa: info@sospotrebitelov.sk

Webové sídlo: www.sospotrebitelov.sk



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Číslo a dátum registrácie na Ministerstve vnútra Slovenskej republiky:
reg. MV SR 26.6.2009 č. VVS/1-900/90-34002

Sídlo: Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad

.....súhrnná informácia o aktivitách združenia

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), ako spotrebiteľské združenie s celoslovenskou pôsobnosťou, poskytuje bezplatné poradenstvo a prioritne mimosúdne rieši spotrebiteľské podnety v štyroch regionálnych pobočkách v Košiciach, Poprade, Trnave a Bratislave.

Služby spotrebiteľského združenia využívajú slovenskí i zahraniční spotrebiteľia, aj predajcovia a poskytovatelia služieb. Na pravidelnej báze spolupracuje s kontrolnými inštitúciami (SOI), regulačnými orgánmi (ÚRSO, NBS), orgánmi verejnej správy (MHSR, MSSR, MŽPaRR SR, SAŽP, Štátnou veterinárnou a potravinovou správou či Úradom verejného zdravotníctva), mestskými a obecnými úradmi (ÚMS) a vyššími územnými celkami. Spotrebiteľské podnety často konzultuje aj s okresnými úradmi, ich živnostenskými odbormi, s miestne príslušnými inšpektorátmi SOI, sudcami, súdnymi exekútormi, advokátmi či finančnými inštitúciami ako banky a poisťovne.

Každý rok sa nám darí v prospech spotrebiteľov získať značný objem finančných prostriedkov. V roku 2018 to bolo 87 956 eur, v roku 2019 spolu 86 075,6 eur, v roku 2020 spolu 77 280 eur a v rokoch 2021 a 2022 vždy viac ako 111 000 eur. Vyhodnotenie roku 2023 bude k dispozícii v januári 2024.

Spotrebiteľské poradenské centrum v Poprade funguje kontinuálne už štrnásť rokov, kontaktné miesta v Košiciach, Trnave a Bratislave sú spotrebiteľom k dispozícii každé minimálne sedem rokov.

Okrem štyroch poradenských centier informácie a poradenstvo spotrebiteľom poskytujeme aj prostredníctvom profilov na Facebooku (@SOSPoperad), Twitteri (@sos_poprad) a YouTube (S.O.S. Spotrebiteľov). Spotrebiteľom je k dispozícii webová stránka www.sospotrebiteľov.sk. Raz mesačne je cca 2600 odberateľom distribuovaný aj emailový newsletter Spotrebiteľský newsfilter. Spotrebiteľia si na našom YouTube kanáli môžu pozrieť aj zaujímavé videá, ktoré sme pre nich pravidelne pripravujeme.

Zameriavame sa na poskytovanie poradenstva spotrebiteľom, mimosúdne riešenie ich sporov, alternatívne riešenie sporov (ARS) a vybrané prípady riešime aj formou mediácie či súdnu cestou. Od svojho vzniku v roku 2009 zvyšujeme informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov aj prostredníctvom rôznych workshopov, školení a bohatej publikačnej činnosti. Od roku 2019 organizujeme workshopy pre malých a stredných podnikateľov s názvom *Pripravení na spotrebiteľské právo (Consumer Law Ready)*. Na aktuálne platnú spotrebiteľskú legislatívu sú zamerané aj naše kurzy pre lokálnych trénerov spotrebiteľského práva v rámci projektu *ConsumerPRO*, ktoré sú určené napríklad pracovníkom v oblasti ochrany spotrebiteľa v štátnej správe, samospráve či neziskovom sektore, vzdelávacím inštitúciami či autoritám na úrovni ministerstiev a regulátorov.

Našich vzdelávacích aktivít, ktoré sa konajú offline i online, sa zúčastňujú zástupcovia Ministerstva hospodárstva SR, Ministerstva spravodlivosti SR, Ministerstva životného prostredia a regionálneho rozvoja SR či Európskeho spotrebiteľského centra, ale aj pracovníci Slovenskej obchodnej inšpekcie, Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Národnej banky Slovenska, Slovenskej agentúry pre životné prostredie, či kolegovia z iných spotrebiteľských a environmentálnych organizácií zo Slovenska i iných krajín EÚ.

Vzdelávacie stretnutia organizujeme aj pre komunity zdravotne hendikepovaných spotrebiteľov, najmä v spolupráci s Úniou slabozrakých a nevidiacich, Asociáciou nepočujúcich Slovenska, Slovenským zväzom telesne postihnutých, Ligou proti rakovine Žirana, Klubom občanov postihnutých ochorením skleróza multiplex a Jednotou dôchodcov na Slovensku. Semináre pre nepočujúcich tlmočíme do znakovkej reči.

Pre spotrebiteľov pravidelne vydávame vzdelávacie publikácie. Naposledy to boli napríklad *Kolektívne žaloby už aj na Slovensku, Ako sociálne médiá ohrozujú naše zdravie a súkromie?, Sociálne médiá – užitoční pomocníci, GDPR - strašiak z Bruselu? Je to presne naopak, Naučte svoje deti hospodáriť s peniazmi, Ako bezpečne nakupovať na internete? Na čo si dať pozor v zmluvách s telekomunikačnými operátormi?* či aktuálne *Ako doma ušetriť energiu a peniaze?*. Publikácie v spolupráci so Slovenskou knižnicou pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči prekladáme aj do Braillovhého písma a distribuujeme predplatiteľom ich časopisu *Nový život*.

V rámci projektu *STEP - Riešenia energetickej chudoby* sme sa tiež aktívne venovali problematike energetickej chudoby, v rámci ktorého sme poskytli špecializované energetické poradenstvo 360 zraniteľným domácnostiam a pre rôzne nízkopříjmové komunity v Košickom, Prešovskom a Bratislavskom kraji zorganizovali 20 stretnutí, kde sme im ukazovali ako doma ušetriť elektrinu, vodu a teplo bez investícií, len správnym používaním spotrebičov v domácnosti.

V súčasnosti realizujeme aj projekt Horizont 2020 CLEAR-X, ktorého hlavným cieľom je sprístupniť technológie obnoviteľných zdrojov energie spotrebiteľom/domácnostiam prostredníctvom skupinových nákupov, a vytvárať tak vhodné podmienky na samovýrobu energie a vznik energetických komunít.

Aktívne participujeme na príprave legislatívy, ktorá sa týka rôznych oblastí spotrebiteľského práva (spotrebiteľské práva pri predajoch v kamenných obchodoch aj na diaľku, energetika, nákup cez internet, finančné služby, cestovné služby, telekomunikačné služby či potraviny), prijímaných na európskej i národnej úrovni. Advokačné aktivity v súčasnosti cieľme aj na tri

medzisektorové priority, ktorými sú kolektívne žaloby, udržateľná spotreba a digitalizácia.

Sme registrovaní v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) a riešime všetky druhy spotrebiteľských podnetov.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov je členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC a tiež členom spotrebiteľského výboru Európskej komisie CPAG.

Ako aktívny člen BEUC prezentujeme činnosť združenia i poznatky zo slovenskej praxe na rôznych fórach doma i v zahraničí, aj v rámci medzinárodnej členskej základne tejto organizácie, v Európskej komisii, Európskom parlamente a iných medzinárodných organizáciách. Spolu so združeniami z iných členských krajín EÚ pripravujeme a realizujeme spoločné projekty (v súčasnosti aj projekty zamerané na mystery shopping alebo projekt *Zelená Slničnica*). Zapájame sa aj do medzinárodných kampaní, zameraných na ochranu spotrebiteľských práv.

Patríme k najčastejšie citovaným spotrebiteľským združeniam v slovenských médiách. Novinári sa na nás najčastejšie obracali v súvislosti s cenami a zmluvnými podmienkami na energetickom trhu, rastúcimi cenami a s tým spojenými zmenami zmluvných vzťahov všeobecne, v súvislosti so zodpovednosťou rôznych subjektov za vady a nevybavenými reklamáciami. Množstvo článkov a otázok sa tiež týka online poskytovania tovarov a služieb, pretože práve do online prostredia sa presunulo gro aktivít spotrebiteľov všetkých vekových kategórií. Na našom webe www.sospotrebitelov.sk pravidelne zverejňujeme autorské správy a materiály, a pripravujeme aj množstvo ďalších samostatných vyjadrení a analýz pre médiá.

KVANTITATÍVNE VÝSLEDKY ADR PORADENSKÝCH CENTIER

- ✓ v roku 2022 bolo v období apríl-december v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave, prijatých spolu 429 podnetov a v prospech spotrebiteľov zachránených vyše 111 757,60 eur,
- ✓ v roku 2021 bolo v období apríl-december v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave, prijatých spolu 433 podnetov a v prospech spotrebiteľov zachránených vyše 111 000 eur,
- ✓ v roku 2020 bolo v období apríl-december v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave, napriek pandemickej situácii a komplikovanému osobnému prístupu k spotrebiteľom, prijatých spolu 566 podnetov (ukončené 236/neukončené 330), v prospech spotrebiteľov zachránených vyše 77 280 eur,

- ✓ v roku 2019 bolo v období apríl-december v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave prijatých spolu 463 podnetov, v prospech spotrebiteľov bolo zachránených vyše 86 000 eur,
- ✓ v roku 2018 bolo v období apríl-december v poradniach v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave prijatých spolu 414 podnetov, v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 87 956 eur,
- ✓ v roku 2017 - za obdobie 9 kalendárnych mesiacov bolo v poradenskom centre v Poprade prijatých spolu 300 podnetov, v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 43 012 eur,
- ✓ v roku 2017 - za obdobie 9 kalendárnych mesiacov v poradenských centrách v Bratislave a Trnave bolo prijatých spolu 348 podnetov, v prospech spotrebiteľov sa podarilo získať spolu 21 195,5 eur,
- ✓ v roku 2016 bolo v centre v Poprade (Prešovský a Košický kraj) a Nitre (Nitriansky a Banskobystrický kraj) prijatých spolu 620 podnetov a v prospech spotrebiteľov sa mimosúdnym spôsobom podarilo získať 78 154 eur,
- ✓ v roku 2015 sme za obdobie 9 kalendárnych mesiacov v Prešovskom, Košickom, Žilinskom a Banskobystrickom kraji prijali 397 podnetov a v prospech spotrebiteľov získali spolu 21 000 eur, 6 prípadov sme riešili podaním žaloby na súd
- ✓ v roku 2014 sme v Prešovskom, Košickom, Žilinskom a Banskobystrickom kraji zaevidovali 312 podnetov, v prospech spotrebiteľov bolo zachránených 25 899 eur
- ✓ v roku 2014 sme v Bratislavskom, Trnavskom, Trenčianskom a Nitrianskom kraji zaevidovali 135 podnetov, v prospech spotrebiteľov bolo zachránených 16 679 eur
- ✓ v roku 2014 sme v prospech spotrebiteľov vďaka dvom mimosúdnym poradenským centrách v Poprade a Bratislave zachránili spolu 42 578 eur, čo bolo takmer dvojnásobne viac ako v roku 2013 a päťnásobne viac ako v roku 2012
- ✓ v roku 2013 sme zaevidovali 247 podnetov, plus 728 podnetov od spotrebiteľov z celého Slovenska vo veci neprijateľných zmluvných podmienok dodávateľa energie, uzatvorená dohoda o urovnaní sporu, v prospech spotrebiteľov zachránených spolu 22 368 eur
- ✓ v roku 2012 bolo celkovo zaevidovaných 255 spotrebiteľských podnetov, mimosúdnym spôsobom, vďaka činnosti združenia sa spotrebiteľom vrátila celková finančná čiastka vo výške cca 8 560 eur

- ✓ v období štyroch mesiacov (september-december 2011) počas realizácie projektu osoby I. kontaktu poradenstvom riešili spolu 210 spotrebiteľských podnetov

- ✓ počas dvoch rokov 2010 - 2011, vynímajúc obdobie september-december 2011, mimosúdne súčasný projektový tím riešil spolu 620 spotrebiteľských prípadov

.....alternatívne riešenie sporov

V rámci našej siete poradní *Spotrebiteľské poradenské centrá ADR pre Prešovský, Košický, Trnavský a Bratislavský kraj* kontinuálne poskytujeme spotrebiteľom bezplatné poradenstvo už od roku 2011.

Nosnou aktivitou projektu je **poskytovanie kvalitného, odborného poradenstva a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov spotrebiteľom v štyroch spotrebiteľských kontaktných miestach v Poprade pre Prešovský kraj, v Košiciach pre Košický kraj, v Trnave pre Trnavský kraj a v Bratislave pre kraj Bratislavský**. V týchto kontaktných miestach bude v prípade schválenia projektu pracovať päť kontaktných osôb s dlhoročnými skúsenosťami z tejto oblasti. Tri centrá v Poprade, Trnave a Bratislave budú mať kamennú prevádzku na nezmenených adresách, kontaktné miesto v Košiciach bude pracovať v online režime a špecializovať sa na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS) a online riešenie sporov prostredníctvom platformy RSO. Kvalitné poradenstvo a pomoc s vymožením práv spotrebiteľov sú tak prístupné spotrebiteľom v štyroch samosprávnych krajoch Slovenska.

Tri poradne/kontaktné miesta sú spotrebiteľom dostupné v určených hodinách, a po vzájomnej dohode medzi kontaktnou osobou a spotrebiteľom aj mimo nich. Kontaktné miesto v Košiciach spotrebiteľské podnety prijíma elektronicky alebo telefonicky a riešiť ich prioritne formou ARS a ODR.

Kontaktná osoba - poradca - odpovedá na otázky spotrebiteľov a v prípade mimosúdneho riešenia, po udelení plnej moci spotrebiteľom, ho v procese mimosúdneho konania aktívne zastupuje. V prípade prijatia návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu kontaktná osoba, vo veci osoba poverená na ARS, postupuje procesne podľa ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kontaktné osoby v Poprade, Trnave a Košiciach, s viacročnými skúsenosťami, poskytujú poradenstvo osobne, mailom i telefonicky. Kontaktné osoby v Košiciach bude fungovať v online režime a riešiť podnety systémom ARS a ODR.

Informovanosť spotrebiteľov zvyšujeme efektívnou propagáciou mimosúdneho riešenia sporov prostredníctvom pravidelne vydávaných tlačových správ, publikácií, webovej stránky www.sospotrebitelev.sk, profilov na Facebooku, Twitteri, YouTube a mesačného online Spotrebiteľského newsfiltra. Vydávame a spotrebiteľom distribuujeme špecializované publikácie a organizujeme rôzne vzdelávacie podujatia.

Reálnu vymožitelnosť práv spotrebiteľov na Slovensku posilňujeme uzatváraním dohôd s predajcami na vrátenie kúpnej ceny tovaru, výmenu tovaru, zľavu z ceny, rôzne finančné úľavy a iné kvalitatívne či kvantitatívne benefity pre spotrebiteľov. Veríme, že vymožitelnosť práv na Slovensku posilní aj naša priorita zamerať sa na vymáhanie práv a odškodnenie pre skupiny poškodených spotrebiteľov, teda kolektívne prípady v zmysle EÚ smernice o žalobách v zastúpení a jej implementácie do slovenskej legislatívy.

Úroveň ochrany spotrebiteľov v SR a právne povedomie spotrebiteľov zvyšujeme kvalifikovaným poradenstvom, ktoré slúži ako bezplatná, no účinná reklama, bohatou publikačnou činnosťou, mediálnymi výstupmi a aktívnou komunikáciou s relevantnými orgánmi štátu, v mene skvalitňovania ich odborných služieb a prijímania legislatívy v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Spotrebiteľia a rôznorodí odborníci aktívne využívajú služby nášho poradenského centra, členovia nášho združenia sú členmi európskych orgánov a štruktúr, vystupujú na rôznych medzinárodných fórach a participujeme aj na medzinárodných projektoch. Svojimi aktivitami **pomáhame zvyšovať celkovú úroveň ochrany práv spotrebiteľov na Slovensku.**

PROJEKTOVÉ AKTIVITY SÚ SMEROVANÉ K TROM CIEĽOVÝM SKUPINÁM

I. CIEĽOVÁ SKUPINA - SPOTREBĹTELIA

- ✓ pokračovať v skvalitňovaní služieb spotrebiteľských poradenských centier v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave a sprístupnení pomoci pri riešení spotrebiteľských sporov v Prešovskom kraji v Poprade, v Košickom kraji v Košiciach, v Trnavskom kraji v Trnave a v Bratislavskom kraji v Bratislave
- ✓ združenie prijíma a rieši aj podnety spotrebiteľov z ostatných regiónov Slovenska
- ✓ ponúknuť spotrebiteľovi možnosť riešiť podnet na najbližšom zo štyroch kontaktných miest, skúsenou kontaktnou osobou, mimosúdne, prostredníctvom ARS alebo formou mediácie
- ✓ viesť spotrebiteľov k tomu, aby sa spájali do skupín a domáhali sa svojich práv spoločne s ďalšími poškodenými aj formou kolektívnych žalôb
- ✓ posilniť postavenie spotrebiteľa, učiť spotrebiteľov poznať a aplikovať právne riešenia v praxi a rozvíjať tak zvykovú obyčaj mimosúdneho riešenia sporov i alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa zákona o ARS

- ✓ pomáhať spotrebiteľom nakupovať a rozhodovať sa samostatne, no zodpovedne, predchádzať problémom, čítať zmluvy a všeobecno-obchodné podmienky, rozpoznať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky, brániť sa a domôcť odškodnenia
- ✓ viesť spotrebiteľov k aktívnemu presadzovaniu svojich záujmov, uplatňovaniu ich práv, k podnecovaniu ich záujmu pýtať sa na prípadné nejasnosti, a posilňovaniu ich poznania možností individuálneho dojednaní zmlúv
- ✓ zlepšiť všeobecnú informovanosť a znalosti o právach spotrebiteľov, do povedomia verejnosti dostať najlepšie praktiky zo slovenského i európskeho prostredia
- ✓ zvyšovať celospoločenskú dôveru vo vymožitelnosť spotrebiteľského práva na Slovensku
- ✓ naučiť spotrebiteľov vnímať sa v kontexte Európskej únie, využívať pozitívne príklady zo zahraničia a zavádzať nové pozitívne praktiky i na Slovensku
- ✓ kontinuálne zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva v oblastiach upravených smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákonom o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z., zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, publikovanom pod č. 102/2014 Z. z., vo väzbe na príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, ktoré sa týkajú spotrebiteľských zmlúv a predpisy týkajúce sa druhov sporov, ktoré subjekt rieši ako napr. zákon o energetike, zákon o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, zákon o elektronických komunikáciách, GDPR i ďalších predpisov prijímaných Európskym parlamentom a Radou

II. CIEĽOVÁ SKUPINA - ODBORNÁ VEREJNOSŤ/MÉDIÁ

- ✓ vyhodnotiť a poukázať na najčastejšie reklamované (chybné, nebezpečné, nekvalitné...) tovary a služby, klamlivé obchodné praktiky predajcov a poskytovateľov služieb
- ✓ otvárať kontroverzné témy a viesť verejnú diskusiu o aktuálnych problémoch ochrany spotrebiteľa najmä z oblasti energetiky, digitálneho prostredia, finančných lužíeb, telekomunikácií

- ✓ monitorovať neseriózne podnikateľské subjekty, nebezpečné produkty a pozitívne praktické príklady zo zahraničia
- ✓ vzdelávať rôzne cieľové skupiny v oblasti spotrebiteľskej legislatívy
- ✓ upozorňovať na problémové miesta v legislatíve a navrhovať možné systémové riešenia, napr. v nasledujúcich oblastiach:
 - **komplikované formulárové zmluvy a všeobecné obchodné podmienky a zneužívanie silnejšieho postavenia voči spotrebiteľovi zo strany napr. poskytovateľov energií, telekomunikačných operátorov, bánk, poisťovní či napríklad aj predajcov ojazdených áut**
 - **posilnenie ochrany (zraniteľných) skupín spotrebiteľov na energetickom trhu, zvyšovanie energetickej účinnosti domácností a prístup ku kvalitnému energetickému poradenstvu**
 - **oblasť kolektívneho vymáhania spotrebiteľských práv a implementácia smernice o žalobách v zastúpení**
 - **ochrana digitálneho spotrebiteľa s dôrazom na ochrana osobných údajov v online prostredí**
 - **dvojitá kvalita potravín**
 - **zníženie DPH na menštruačné vložky a tampóny**

III. CIEĽOVÁ SKUPINA - PREDAJCOVIA/VÝROBCOVIA/POSKYTOVATELIA SLUŽIEB

- ✓ vzdelávať ich v oblasti spotrebiteľskej legislatívy na národnej i EU úrovni, zorientovať ich v meniacich sa legislatívnych ustanoveniach, aby z nich dokázali profitovať a problémom predchádzať
- ✓ viesť ich k pochopeniu výhod, ktoré pre nich mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov bezpochyby má
- ✓ otvorená komunikácia s predajcami a poskytovateľmi služieb, aj oni sú spotrebiteľmi, viesť ich ku komplexnému prístupu k ochrane
- ✓ spotrebiteľských práv aj prostredníctvom ich dodávateľov, distribútorov a producentov
- ✓ motivovať ich k spolupráci pri príprave odporúčaní napríklad na zmeny v legislatíve v oblastiach, kde to môže mať synergický efekt

- ✓ zmeniť ich vnímanie ochrany spotrebiteľa zo zbytočného byrokratického bremena na možnosť rozvoja a zlepšenie vzťahov so zákazníkmi, skvalitnenia produktov a produkcie, získania konkurenčnej výhody a úspory prostriedkov potrebných na reklamu
- ✓ poukazovať na spôsoby úspory finančných prostriedkov za sankcie, odborné posúdenia, náklady spojené s vybavením reklamácie, prehratým súdnym procesom alebo pošramotenou povestou a podlomenou dôverou spotrebiteľov
- ✓ zasväcovať predajcov a poskytovateľov služieb do stratégie bezplatného budovania dobrého mena a značky

.....význam a prínos

V roku 2022 sa nám v prospech spotrebiteľov podarilo vymôcť vyše 111 000 eur, čo pri spotrebiteľských sporoch nízkej alebo veľmi nízkej hodnoty nie je zanedbateľné číslo. Za posledných 10 rokov sa nám v prospech spotrebiteľov podarilo získať neuveriteľných 710 430 eur. Najmä v kontexte slovenskej súdnej praxe, kde konania trvajú roky, výhra pre spotrebiteľa je neistá a náklady na všetkých zúčastnených advokátov, súdnych úradníkov a sudcov násobne prekračujú výšku odmeny našich kontaktných osôb a ich režijných nákladov.

Na odmeny štyroch kontaktných osôb sme v minulom roku vyplatili na základe vykázaných odpracovaných hodín spolu 19 600 eur a na réžiu a propagáciu štyroch kontaktných miest vyčerpali ďalších 5400 eur.

Za túto sumu sa spotrebiteľom vrátila vyše štyri krát vyššia suma (111 000 eur) v časovom horizonte 12 mesiacov. Žiadny slovenský súd neukončí vec za taký krátky čas. Žiadny advokát či komerčný právnik spotrebiteľovi nepomôže v rozsahu, kvalite a s osobným nasadením, aké ponúkajú naše kontaktné osoby za priemernú mzdu 600 eur mesačne pri hodinovej sadzbe za poskytnutie poradenstva 9 eur a 11 eur osobám povereným a mediátorom.

Podpora nášho projektu je pre verejné financie veľmi výhodnou investíciou s vysokou návratnosťou, v rekordne krátkom čase. Pri počte spotrebiteľských podnetov prijatých v roku 2022 - 429 teda štátna podpora pre jeden spotrebiteľský podnet predstavuje sumu 58,27 eur. Štát tak vďaka investícii 58,273 eur do jedného spotrebiteľského podnetu spotrebiteľovi pomohol získať späť pri 218 doriešených spotrebiteľských podnetoch v priemere sumu 510 eur.

Spotrebiteľia si osvojili pravidlá objednávacieho systému, (ak je požadovaný osobný kontakt, maily i telefonáty sú prijímané bez obmedzenia) a vracajú sa. Podnety z iných krajov sú delegované na príslušné kontaktné miesta či príslušné

orgány, no často sa stáva, že skončia opäť u nás. Podnety prijímame a evidujeme chronologicky podľa naplánovaných stretnutí. Spotrebiteľov k nám posielajú právne oddelenia okolitých mestských a obecných úradov, centrá právnej pomoci, inšpektoráty SOI, úradu práce, miestne príslušná Regionálna veterinárna a potravinová správa, Regionálny úrad verejného zdravotníctva, odbory sociálnych vecí úradov verejnej správy, miestne príslušné organizácie Jednoty dôchodcov Slovenska, pobočky SOPK i redaktori printových a audiovizuálnych médií. Kvôli veľkému záujmu o naše služby sme nútení jednotlivé procesy maximálne zefektívňovať, aby sme časovo i ľudsky boli schopní tento nápor zvládnuť.

V praxi dennodenne vidíme, ako bezprostredne a rýchlo poradenstvo a úspešné mimosúdne riešenia spotrebiteľských sporov pozdvihuje sebavedomie spotrebiteľov, vzdelanostnú úroveň spoločnosti a zlepšujú podnikateľské prostredie. Vďaka rýchlemu vyriešeniu problému sa nám darí zlepšovať i dôsledkom stresu naštrbené rodinné, susedské či pracovné vzťahy.

Hlavnými prínosmi alternatívneho riešenia sporov (ARS) ďalej sú:

Profesionálne a efektívne fungujúce poradenské centrá, ktoré upevňujú dôveru spotrebiteľov v legislatívne opatrenia na ochranu spotrebiteľa, dôveru v národné i medzinárodné inštitúcie a zlepšujú tiež imidž Ministerstva hospodárstva SR v očiach verejnosti. Zároveň reálne zrýchľujú a zlepšujú vymožitelnosť práv na Slovensku.

Nielen v samosprávnych krajoch, kde máme svoje pobočky, sme partnerom štátnych a kontrolných inštitúcií, pretože nás dobre poznajú a vedia, že poradenstvo a pomoc, ktorú poskytneme spotrebiteľom, je na vysokej odbornej a ľudskej úrovni.

A naopak, spotrebiteľia, ktorí sú frustrovaní odmietnutím zo strany predajcov a rôznych inštitúcií, vedia, že existuje miesto, kam sa môžu obrátiť a neotočia sa im chrbtom. Objem vymožených prostriedkov navyše dokazuje aj vysokú úspešnosť nami riešených podnetov.

Spotrebiteľia nakupujú smelšie a s väčšou istotou, pretože vedia, že im v prípade problémov pomôžeme. Sústavnou publikačnou a vzdelávacou činnosťou zlepšujeme informovanosť a právne povedomie spotrebiteľov.

Poradenstvo plní i výrazne preventívnu funkciu. Spotrebiteľia sa k nám chodia poradiť ešte pred samotným podpisom zmluvy a nechajú si vysvetliť úskalia, ktoré na nich číhajú. Viac zmluvy čítajú, chcú rozumieť nejasným pojmom, zvažujú, rátajú, porovnávajú ceny a kvalitu služieb viacerých predajcov či poskytovateľov služieb v danej oblasti. Telefonicky sa pýtajú na zákonné lehoty, možnosti odstúpenia od zmluvy, možnosti reklamácií neštandardných tovarov, súčiastok či pracovného výkonu. Kopírujú si jednotlivé zákonné ustanovenia,

ktoré by mohli v komunikácii s druhou stranou potrebovať alebo použiť. Nie ojedinele centrum kontaktujú s prosbou o poskytnutie kontaktu na štátnu či odbornú inštitúciu, znalca alebo orgán kontroly.

Služby centra využívajú aj predajcovia a poskytovatelia služieb. Uvedomujú si výhody mimosúdneho riešenia, chcú poznať platnú slovenskú i európsku legislatívu, reagovať operatívne na potreby trhu a skvalitňovať svoje služby. Stáva sa tiež, že kým v prvom kole predajca reklamáciu zamietne, po intervencii a rokovaniach nášho združenia, uvedomiac si výhody mimosúdneho riešenia, v druhom kole rokovanií spotrebiteľovi ponúkne zľavu z kúpnej ceny a v treťom kole výmenu tovaru za nový.

Zvyšovať informovanosť právneho povedomia spotrebiteľov i predajcov a poskytovateľov služieb prostredníctvom kvalifikovaného poradenstva plánujeme aj naďalej. Ponúkame rokmi, praxou a skúsenosťami overenú, dostupnú pomoc spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských problémov.

Prostredníctvom propagácie a realizácie mimosúdneho a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v kontakte centre, ktoré odborná i laická verejnosc roky pozná a využíva, chceme zvyšovať úroveň presadzovania práv spotrebiteľov a pozitívneho vnímania činnosti združenia na ochranu práv spotrebiteľov v radoch odbornej i laickej verejnosti, aby sa aj vďaka tlaku Európskej únie dostala do centra politik aj na Slovensku.

Predajcovia a poskytovatelia služieb vďaka väčšej informovanosti spotrebiteľa nevnímajú len ako bezbrannú ľahkú obeť. Aj sami na seba začali pozerať ako na spotrebiteľov napr. potravín, či obeť neprijateľných zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík.

Naším cieľom tiež je cieľavedomé posilňovanie dôvery celej spoločnosti v lepšiu vymožitelnosť práva na Slovensku a v systém naozaj fungujúcich legislatívnych ustanovení vyplývajúcich z potrieb praxe, o ktoré sa oplatí zaujímať a poznať ich. Projekt združenia kontinuálne skvalitňuje občiansky servis obyvateľov celého Slovenska a naďalej zlepšuje komunikáciu a vzťahy medzi ľuďmi.

ČO PRINÁŠAJÚ *spotrebiteľské poradenské centrá spotrebiteľom v Prešovskom, Košickom, Trnavskom a Bratislavskom kraji?*

- ✓ zefektívňujú a profesionalizujú systém poskytovania bezplatného poradenstva a mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku v štyroch samosprávnych krajoch prostredníctvom poradenských centier v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave
- ✓ prinášajú mimosúdne riešenie sporov pre VŠETKY druhy a oblasti spotrebiteľských sporov v rámci jednej poradenskej siete po celom Slovensku

- ✓ kvalitne a aktuálne monitorujú potreby spotrebiteľov, obchodné praktiky a zmluvné podmienky a presadzuje spotrebiteľskú politiku v regiónoch
- ✓ generujú praktické návrhy na zlepšenie právnej úpravy ochrany spotrebiteľa a vzdelávania
- ✓ presadzujú a uplatňujú spotrebiteľské práva a právo na odškodnenie
- ✓ kontinuálne, nenásilne zvykovou skúsenosťou budujú tradíciu mimosúdneho riešenia sporov
- ✓ ponúkajú štatistický prehľad systémových a legislatívnych prekážok, ktoré bránia v efektívnejšom uplatňovaní spotrebiteľských práv, čím intenzívnejšie a flexibilnejšie prepájajú spotrebiteľskú politiku s potrebami praxe
- ✓ budujú tradíciu stabilnej ochrany práv obyvateľov
- ✓ odľahčujú súdy, sprístupňujú právnu ochranu sociálne i zdravotne hendikepovaným skupinám obyvateľstva, odbúravajú diskrimináciu a predsudky
- ✓ pozitívne stimulujú konkurenciu medzi predajcami a poskytovateľmi služieb
- ✓ zvyšujú kvalitu komunikácie a dôvery medzi spotrebiteľmi a predajcami
- ✓ aktívne a frekventovane využívajú existujúce súdne rozhodnutia v mimosúdnej praxi
- ✓ šetria finančné prostriedky daňovým poplatníkov SR, pretože všetky štyri poradenské centrá sú spotrebiteľskej verejnosti už známe, sú riadne označené a technicky vybavené, nie je tak potrebné investovať do priestorov, propagácie či vybavenia a gro dotácie môže byť použité na profesionálny výkon pomoci spotrebiteľom v Prešovskom, Košickom, Trnavskom a Bratislavskom kraji

.....nadväznosť na iné aktivity

S.O.S. sa priebežne zapája do rôznych národných i medzinárodných projektov, systematicky posilňuje kapacity združenia, rozširuje portfólio služieb ponúkaných spotrebiteľom, priebežne hľadá nové zdroje financovania, a kontinuálne modernizuje a prehĺbuje svoju expertízu vo vybraných oblastiach spotrebiteľskej ochrany ako trh s energiami, telekomunikačný trh, finančné služby a digitálne prostredie.

Napriek neľahkému konkurenčnému prostrediu, nepredvídateľným zmenám, externým faktorom a v podstate neexistujúcej tradícii profesionálnych spotrebiteľských združení na Slovensku patríme k najúspešnejším a najviditeľnejším spotrebiteľským organizáciám na Slovensku.

Na národnej úrovni spolupracujeme s niekoľkými spotrebiteľskými združeniami, ktorých členovia sa zúčastnili napríklad našich školení v rámci projektov Consumer Champion, Consumer Law Ready a ConsumerPRO.

Na medzinárodnej úrovni sme veľmi aktívnym členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC, a v súčasnosti spolu s členmi z iných krajín EÚ realizujeme aj spoločné medzinárodné projekty (CLEAR-X, HP Mystery shopping, LIFE HP) a koordinované akcie.

Za veľký úspech, okrem objemu finančných prostriedkov, ktoré sa nám podarilo vymôcť v prospech spotrebiteľov, považujeme skutočnosť, že členovia združenia sú na pravidelnej báze pozývaní vyjadriť svoje postoje k relevantným témam ochrany spotrebiteľa, napríklad do orgánov Európskej komisie, Európskeho parlamentu, združení podnikateľov, obchodných komôr, ale i slovenských ministerstiev, regulačných úradov a rôznych kontrolných inštitúcií.

Kontaktné osoby, ktoré v spotrebiteľských centrách v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave pracujú, pôsobili i v minulosti v projektoch zameraných na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov a vybudovali si pevnú pozíciu ako odborníci, mediátori i ako zástupcovia združenia. Okrem slovenských projektov participujú a ako odborníci v oblasti ochrany spotrebiteľských práv sa profilujú aj pri realizácii medzinárodných projektov.

Vďaka konkrétnym výsledkom skúseného tímu sme z nášho spotrebiteľského združenia urobili ikonu dôvery a synonymum dohody. Denne sa na nás obracajú spotrebiteľia, ale i predajcovia a poskytovatelia služieb, o radu, pretože si zvykli na to, že im vieme a chceme pomôcť na profesionálnej úrovni. Komunikujeme, a v spolupráci so zahraničnými partnermi pripravujeme aj ďalšie projekty, zamerané na ochranu práv spotrebiteľov. Žiadosť o dotáciu a hľadanie ďalších zdrojov financovania je teda logickým krokom na našej ceste za posilnením ochrany práv spotrebiteľov.

Jednotlivé prípady, ak je to potrebné, konzultujeme s príslušnými orgánmi verejnej správy, orgánmi dozoru, kontrolnými orgánmi i odbornými organizáciami. Na pravidelnej báze komunikuje združenie napr. s direktorátmi Európskej komisie, Eurocommerce, poslancami Európskeho parlamentu, spotrebiteľskými organizáciami z iných členských štátov, organizáciami BEUC a ANEC, krajskými inšpektorátmi SOI, Národnou bankou Slovenska, ústredím Sociálnej poisťovne, Komisiou na posudzovanie prijateľnosti podmienok v spotrebiteľských zmluvách MSSR, Odborom ochrany spotrebiteľa Ministerstva hospodárstva SR, Európskym spotrebiteľským centrom či Úradom pre reguláciu sieťových odvetví. Pravidelný kontakt má aj s Úradom verejného zdravotníctva v Poprade, Regionálnou veterinárnou a potravinovou správou v Poprade, orgánmi živnostenského podnikania príslušných okresných 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.

.....kontinuita a legislatívny background

Jednou z našich plánovaných aktivít je tiež sledovať proces implementácie 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).

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.

V Poprade, dňa 30.11.2023

Mgr. Petra Čakovská,
podpredsedníčka združenia