

.....SPOTREBITEĽSKÉ PORADENSKÉ CENTRUM ADR V PREŠOVSKOM KRAJI

Projekt združenia S.O.S. s názvom **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji** podáva spotrebiteľom pomocnú ruku, ponúka miesto, kam sa môžu s dôverou obrátiť pri problémoch s neuznanou reklamáciou, chybným produktom alebo službou, odstúpením od zmluvy, agresívnou reklamou, nekalými a klamlivými obchodnými praktikami, neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, bezpečnosťou výrobku, pri vlastníckych problémoch s bytmi a nebytovými priestormi, vyúčtovaním energií, vody a plynu, s podnetmi týkajúcimi sa finančných služieb a iných sporov s predajcami, výrobcami či poskytovateľmi služieb.

Vďaka dlhoročným skúsenostiam s poradenstvom v otázkach ochrany spotrebiteľa osoba 1. kontaktu, kontaktná osoba, spotrebiteľovi poradí, pomôže mu jeho prípad ďalej riešiť. Ak prípad nebude možné riešiť poradenstvom, osoba 1. kontaktu prípad presmeruje na mediátora, ktorý sa bude snažiť spotrebiteľovi pomôcť formou mediácie s druhou stranou.

.....ciele projektu

PRE PROJEKT SME STANOVILI CIELE VO VZŤAHU K TROM CIEĽOVÝM SKUPINÁM

- ✓ k spotrebiteľovi
- ✓ k odbornej verejnosti a médiám
- ✓ k predajcom/výrobcom/poskytovateľom služieb

I. SPOTREBITEĽIA

- ✓ posilniť postavenie spotrebiteľa na trhu
- ✓ poradiť spotrebiteľovi ako aplikovať právne úpravy v praxi
- ✓ dať mu do rúk nástroje ako sa účinne v prípade porušenia jeho práv brániť a domôcť sa odškodnenia, učiť ho byť aktívnym a žiadať dodržiavanie jeho práv
- ✓ zlepšiť jeho informovanosť a znalosti o právach spotrebiteľov
- ✓ zvýšiť jeho dôveru vo vymožitelnosť spotrebiteľského práva

II. ODBORNÁ VEREJNOSŤ/MÉDIÁ

- ✓ štatistikami z praxe vyhodnocovať a poukazovať na najčastejšie reklamované tovary a služby
- ✓ upozorňovať na problémové miesta v legislatíve a možné vylepšenia systémových opatrení
- ✓ upozorňovať verejnosť i kompetentné orgány na možnosti posilnenia ochrany práv spotrebiteľov
- ✓ otvárať verejnú diskusiu a nastoľovať dôležité témy
- ✓ monitorovať nereseriózne podnikateľské subjekty, nebezpečné produkty, nedostatky v legislatíve, pozitívne praktické príklady zo zahraničnej praxe
- ✓ dostať spotrebiteľa aj prostredníctvom tlaku a záujmu odbornej verejnosti do centra politik

III. PREDAJCOVIA/VÝROBCOVIA/POSKYTOVATELIA SLUŽIEB

- ✓ vzdelávať a meniť prežitú vnímanie ochrany spotrebiteľa ako nechcenú príťaž, aby v ňom videli šancu na zlepšenie vzťahov so zákazníkmi
- ✓ ukázať možnosti efektívnej komunikácie vo vzťahu k spotrebiteľovi a výhody dohody
- ✓ upriamiť ich pozornosť na možnosti budovania dlhodobých partnerstiev, možnú konkurenčnú výhodu, šetrenie finančných prostriedkov za možné sankcie, znalecké posúdenia a iné náklady spojené s vybavením reklamácie
- ✓ zasvätiť ich do stratégie bezplatného budovania dobrého mena a značky kvalitnej firmy

.....čas realizácie projektu od – do:

- ✓ od 1.9. 2011 (resp. podpisu zmluvy o poskytnutí dotácie zo štátneho rozpočtu) do 31.12.2011