

Výročná správa Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, subjektu alternatívneho riešenia sporov o činnosti za kalendárny rok 2018

V sledovanom období zaznamenal subjekt ARS Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad spolu 11 návrhov na ARS.

Najčastejšie skutočnosti, uvádzané ako dôvod vzniku sporu, boli vady tovaru alebo poskytovaných služieb, ďalej neuznanie reklamácie, alebo nevybavenie reklamácie podľa požiadavky spotrebiteľa zo strany predajcu alebo poskytovateľa služieb, odstúpenie od zmluvy

Kategórie tovaru a služieb	počet prípadov	percento
- Stavebníctvo a remeselné činnosti	1 prípad	(9,09%)
- Nehnutelnosti /vady nového bytu	1 prípad	(9,09%)
- Odev/doplňky	1 prípad	(9,09%)
- Stavebniny/ tovar	1 prípad	(9,09%)
- Spotrebný/volnočasový tovar/PC hra	1 prípad	(9,09%)
- Spotrebiče /chladnička	1 prípad	(9,09%)
- Služby cestovného ruchu	2 prípady	(18,18%)
- Elektronika /PC	2 prípady	(18,18%)
- Realitné služby	1 prípad	(9,09%)

Z návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu, doručených v roku 2018 boli odložené tri návrhy :

- jeden návrh bol odložený z dôvodu, že v spore rozhodol súd (bolo vydané súdne rozhodnutie v prospech spotrebiteľa)
- jeden návrh bol odložený z dôvodu neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany spotrebiteľa
- jeden návrh bol odložený z dôvodu, že vo veci bolo skôr začaté konanie pred iným subjektom ARS (skutočnosť bola zistená z vyjadrenia predajcu a následne potvrdená spotrebiteľom).

Zo strany subjektu Alternatívneho riešenia sporov S.O.S. Poprad nedošlo v r. 2018 k odmietnutiu riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z.

Z celkového počtu 11 prijatých návrhov bolo dobrovoľne plnené (nie uzatvorením dohody) formou ústretového prístupu predávajúcich, resp. poskytovateľov služieb k jednotlivým návrhom na ARS v 1 prípade (čo predstavuje 9% z celkového počtu návrhov), t.j. nebolo alternatívne riešenie sporu ukončené pred dosiahnutím výsledku v zmysle ust. § 20 pís. a) až f) zákona č. 391/2015 Z. z. na základe skutočnosti, že zo strany predajcov (poskytovateľov služieb) došlo k dobrovoľnému splneniu požiadavky spotrebiteľa.

V jednom prípade spor skončil písomnou dohodou, zostávajúcich 6 prípadov bolo ukončených odborným stanoviskom.

Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu bolo 3 mesiace.

S.O.S. Poprad zatiaľ nie je členom v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov.

Podpredsedníčka S.O.S. Poprad Mgr. Vargová Čakovská je zástupkyňou Slovenska v ECCG a členkou v združení BEUC.

Všetky poverené osoby za SOS Poprad sa v r. 2018 zúčastnili vzdelávania poverených fyzických osôb organizovaných ministerstvom .

V prípade uzatvorenej písomnej dohody o riešení sporu boli všetky dohodnuté riešenia splnené - t. j. reálne plnenie uzavretých dohôd bolo 100%.

Celkový podiel z prijatých návrhov ARS bol vyriešených výslednou Dohodou 9,09 %, sporov, dobrovoľným plnením 9,09%, iným spôsobom - rozsudkom súdu vydaným v prospech spotrebiteľa bolo 9,09%, čo spolu predstavuje 27,27% konečného úspešného riešenia v prospech spotrebiteľa.

V roku 2018 bol zrejмый pokles počtu návrhov ARS, S.O.S. Poprad začalo realizovať analýzu príčin tohoto stavu.