

Výročná správa subjektu alternatívneho riešenia sporov za kalendárny rok 2024

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) je subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov registrovaným v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky pre všetky druhy spotrebiteľských sporov.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) vykonáva alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov prostredníctvom poverených fyzických osôb v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon“).

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) týmto vydáva výročnú správu o svojej činnosti, ktorú ako subjekt alternatívneho riešenia sporov vykonávala počas roka 2024, pričom **podľa § 10 ods. 2 zákona uvádza informácie o :**

1. počte prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu:

V období od 01.01.2024 do 31.12.2024 prijala Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) celkovo 10 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov. Z celkového počtu 10 návrhov prijatých počas roka 2024 bolo ku dňu 31.12.2024 ukončených 6 prípadov a 4 prípady sa nachádzali v riešení. *Poznámka: Počas roku 2024 Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) pokračovala aj v riešení sporov, v ktorých návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporu prijala počas roka 2023 a ktoré sa ku dňu 31.12.2023 nachádzali v stave „v riešení“. Jednalo sa celkovo o 15 sporov. Všetky tieto spory boli počas roka 2024 ukončené.*

2. najčastejších nárokov, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú:

- Vrátene kúpnej ceny – 5 prípadov;
- Opravy tovaru / diela – 2 prípady;
- Vydanie bezdôvodného obohatenia – 3 prípady

3. najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k sporom:

- Zodpovednosť za vady/Reklamácie – 9 prípadov;
- Odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku – 1 prípad

4. počte odmietnutých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu:

v hodnotenom období nebol odmietnutý žiaden návrh

5. počte ukončených alternatívnych riešení sporov :

- Uzatvorením dohody podľa § 17 zákona - 1 prípad;
- Vydaním odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona – 4 prípady;
- Oznamením strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody podľa § 17 zákona – 1 prípad

6. **priemernom trvaní alternatívneho riešenia sporu:**
90 dní (v dvoch prípadoch bola lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu predĺžená)
7. **podiele, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené :**
podiel 1/3 (2 prípady zo 6 ukončených prípadov)
8. **členstve v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov:** Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) nie je ako subjekt alternatívneho riešenia sporov členom žiadnej nadnárodnej organizácie, ktorá sa zaoberá riešením cezhraničných sporov; je však členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.
9. **opatreniach na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb:**
V záujme zabezpečenia ďalšieho vzdelávania poverených osôb využil subjekt ARS možnosť ďalšieho vzdelávania poverených osôb prostredníctvom školenia zabezpečovaného MHSR. Pre nové poverené osoby, s ktorými Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) spolupracuje od 1.12.2024 uskutočnila Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) špecializovaný vzdelávací program, na ktorý nadväzuje mentorovaný výkon činnosti novoprijatých poverených osôb po dobu 12 mesiacov.
10. **efektívite alternatívneho riešenia sporov a návrhoch na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov:** Z hľadiska efektivity alternatívneho riešenia sporov zaznamenáva Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) pokles efektivity vo vzťahu k obchodníkom, ktorí už v minulosti prešli postupom ARS s výsledkom: vydanie odôvodneného stanoviska, ktoré nie je právne záväzné. Zo strany takýchto obchodníkov zaznamenávame trend formálneho prístupu k postupom ARS bez snahy o uzatvorenie dohody. Táto skúsenosť vyvoláva otázku efektivity zákonnej úpravy o vydávaní odôvodnených stanovísk, ktoré nie sú právne záväzné. Z pohľadu Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) ako subjektu ARS sa javí žiaduce uvažovať o zmene právnej úpravy vo vzťahu k právnej záväznosti odôvodnených stanovísk. Navrhujeme, aby sa uvažovalo o zmene právnej úpravy v tom smere, že vydané odôvodnené stanovisko bude pre obchodníka aj spotrebiteľa právne záväzné s tým, že ktorákolvek zo strán by mala možnosť v určenej lehote predložiť stanovisko na jeho preskúmanie súdu a/alebo Komisii na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

V Poprade, dňa 27.marca 2025

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)

Mgr. Petra Čakovská Vargová