

## Výročná správa

### Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, subjektu alternatívneho riešenia sporov o činnosti za kalendárny rok 2017

**V sledovanom období zaznamenal subjekt ARS Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad spolu 28 návrhov na ARS.**

Najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú:

Reklamácie chýb tovarov a služieb, z toho:

- Stavebníctvo a remeselné činnosti	5 prípadov, čo predstavuje	(21,4%)
- Obuv	4 prípady	(14,3%)
- Internetový predaj	2 prípady	(7,14%)
- Bytové služby	2 prípady	(7,14%)
- Komunálne služby	2 prípady	(7,14%)
- Stavebninový tovar	2 prípady	(7,14%)
- Nábytok	2 prípady	(7,14%)
- Mobilný telefón	2 prípady	(7,14%)
- Telekomunikačné služby	1 prípad	(3,57%)
- Bankové a finančné služby	1 prípad	(3,57%)
- Auto moto služby	1 prípad	(3,57%)
- Bankové a finančné služby	1 prípad	(3,57%)
- Motorové vozidlá	1 prípad	(3,57%)
- Služby cestovného ruchu	1 prípad	(3,57%)
- Elektronika	1 prípad	(3,57%)

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.

Zo strany S.O.S. Poprad z návrhov ARS doručených v roku 2017 nedošlo k odmietnutiu riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z.

V 32 % prijatých prípadov neboli alternatívne riešenia sporu ukončené pred dosiahnutím výsledku v zmysle ust. § 20 pís. a) až f) zákona č. 391/2015 Z. z. Z dôvodu, že zo strany predajcov (poskytovateľov služieb) došlo k dobrovoľnému splneniu požiadavky spotrebiteľov.

Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu bolo 3 mesiace.

Z celkového počtu prijatých návrhov boli dobrovoľne plnené (nie uzatvorením dohody) formou ústretového prístupu predávajúcich, resp. poskytovateľov služieb k jednotlivým návrhom na ARS v počte, minimálne však v 9 prípadoch (čo predstavuje 32% celkové počtu návrhov.

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.

Všetky poverené osoby za SOS Poprad sa zúčastnili ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb.

Na podklade oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu, ako aj následnými krokmi a komunikáciou vo vzťahu k predajcom došlo k dobrovoľnému splneniu požiadaviek spotrebiteľov v 9-tich prípadoch bez uzavretia dohody.

V prípade uzatvorených 4 dohôd o riešení sporu boli všetky dohodnuté riešenia splnené - t. j. reálne plnenie uzavretých dohôd bolo 100%.

Celkový podiel z prijatých návrhov ARS bol vyriešených dohodou 14,8 %, sporov, čo je pri splnení všetkých dôhod celkom 14,8% reálnej úspešnosti z prijatých návrhov (zaokrúhlené 15 %), dobrovoľným plnením ďalších 32% sporov, zaokrúhlené bolo v prospech spotrebiteľa vyriešených skoro 47% sporov.

Z úrovne subjektu alternatívneho riešenia sporov bol spracovaný Návrh pripomienok k jednotlivým ustanoveniam zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v písomnej forme doručený MH SR v decembri 2017.

Dosiahnuté výsledky v r. 2017 hodnotíme pozitívne a aj v roku 2018 chceme naďalej pokračovať v ďalšej činnosti združenia v rámci ARS.