

## Výročná správa Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, subjektu alternatívneho riešenia sporov o činnosti za kalendárny rok 2019

V sledovanom období zaznamenal subjekt ARS Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad spolu 14 návrhov na ARS.

Najčastejšie uvádzaným dôvodom vzniku sporu bola zodpovednosť za vady tovaru alebo poskytovanej služby - neuznanie reklamácie alebo nevybavenie reklamácie podľa požiadavky spotrebiteľa zo strany predajcu alebo poskytovateľa služieb (10 prípadov), odstúpenie od zmluvy (3 prípady) a nedodanie tovaru alebo služieb (1 prípad).

Odvetvie/kategórie tovaru/služieb	počet prípadov	%
5f) spotrebný tovar – elektronika (iný ako IKT/rekreačný)	4	28,57
5k) spotrebný tovar – odevy a obuv	3	21,43
7j) všeobecné spotrebiteľské služby – stavebné práce, oprava, úprava a údržba stavieb	2	14,28
5e) spotrebný tovar – elektronika (IKT - informačno-komunikačná technológia)	1	7,14
5j) spotrebný tovar – motorové vozidlá a iné dopravné prostriedky	1	7,14
5a) spotrebný tovar- bytové zariadenia	1	7,14
9b) zdravotná starostlivosť – zdravotnícke služby	1	7,14
4b) poštové služby a elektronická komunikácia– telefónne služby	1	7,14

Z návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu, doručených v roku 2019:

- bol jeden návrh odmietnutý v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z., pretože nebol podaný oprávnenou osobou (spotrebiteľom)
- bol jeden návrh odložený z dôvodu neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany spotrebiteľa
- jednom prípade spor skončil dohodou, resp. akceptovaním požiadavky spotrebiteľa a vrátením kúpnej ceny



*...vieme dospieť k dohode...*

- bolo 9 prípadov bolo ukončených odborným stanoviskom, dva sú naďalej v riešení.

V priemere trval proces alternatívneho riešenia sporu v roku 2019 tri mesiace.

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

S.O.S. Poprad je členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

Celková štatistika prijatých návrhov ARS v roku 2019:

- odmietnuté 7,14%,
- odložené 7,14%,
- vyriešené Dohodou alebo dobrovoľným plnením 7,14%,
- vyriešené odborným stanoviskom 64%.

V roku 2019 S.O.S. riešila o tri prípady ARS viac ako v predchádzajúcom roku 2018.

V sledovanom období sa poverené fyzické osoby nezúčastnili ďalšieho vzdelávania organizovaného MHSR. Organizované školenie bolo obsahovo totožné s povinným vzdelávaním oprávnených osôb – mediátorov, ktorí každoročne absolvujú povinné vzdelávanie v gescii MSSR.

Návrhy na zlepšenie systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a s tým súvisiace legislatívne zmeny boli predložené MHSR.