

## Výročná správa Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, subjektu alternatívneho riešenia sporov očinnosti za kalendárny rok 2020

**V sledovanom období zaznamenal subjekt ARS Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad spolu 22 návrhov na ARS.**

Najčastejšie skutočnosti, uvádzané ako dôvod vzniku sporu, bola:

- zodpovednosť za vady tovaru alebo poskytovaných služieb/reklamácie - neuznanie reklamácie alebo nevybavenie reklamácie podľa požiadavky spotrebiteľa zo strany predajcu alebo poskytovateľa služieb (14 prípadov),
- odstúpenie od zmluvy (4 prípady),
- zmluvy/zmluvné podmienky (2 prípady),
- cena/sadzba/fakturácia, účtovné služby (1 prípad) ,
- iné (1 prípad - námietka voči sankčnému postihu).

Odvetvie	počet	percent
1c) Dopravné služby - Letecká doprava	1	4,54
2b) Energie - Plyn	1	4,54
2c) Energie - Voda	1	4,54
3a) Finančné služby - Investície, dôchodky, cenné papiere, sporenie	1	4,54
4b) Poštové služby a elektronická komunikácia - Telefónne služby	1	4,54
5a) Spotrebný tovar - Bytové zariadenia	1	4,54
5b) Spotrebný tovar - Domáce spotrebiče (malé)	1	4,54
5c) Spotrebný tovar - Domáce spotrebiče (veľké)	1	4,54
5e) Spotrebný tovar - Elektronika (IKT - informačno-komunikačná technológia)	1	4,54
5f) Spotrebný tovar - Elektronika (iný ako IKT/rekreačný)	2	9,09
5j) Spotrebný tovar - Motorové vozidlá a iné dopravné prostriedky	1	4,54
5k) Spotrebný tovar - Odevy a obuv	2	9,09
5n) Spotrebný tovar - Predmety na údržbu a opravu domu	2	9,09
5t) Spotrebný tovar - Voľnočasový tovar	1	4,54
6d) Voľnočasové služby - Kultúrne podujatia	1	4,54
6f) Voľnočasové služby - Služby spojené so športom a záľubami	1	4,54
6g) Voľnočasové služby - Zájazdy, spojené služby cestového ruchu	1	4,54
7k) Všeobecné spotrebiteľské služby - Iné	1	4,54
8b) Vzdelávanie - Školy	1	4,54

V jednotlivých oblastiach dominovali prípady týkajúce sa spotrebného tovaru rôznych druhov (12), ďalej sa vyskytovali problémy týkajúce voľnočasových služieb – kultúrne podujatia, šport a záľuby, zájazdy (3), sťažnosti v oblasti dodávok energií – elektrina, plyn (2), dopravných služieb (1), finančných služieb (1), poštových služieb a elektronickej komunikácie (1), všeobecných spotrebiteľských služieb (1) a vzdelávania (1).

Z návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu, doručených v roku 2020 bol:

- v štyroch prípadoch návrh odložený na základe oznámenia spotrebiteľa, že nechce pokračovať v riešení
- jeden návrh bol odmietnutý v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z dôvodu nedoplnenia návrhu a nepreukázania opodstatnenosti, návrh nebol podaný oprávnenou osobou (spotrebiteľom)
- v troch prípadoch došlo k dohode, alebo k dojednaniu medzi predávajúcim a spotrebiteľom (dobrovoľné plnenie)
- tri prípady sú v riešení
- jedenásť prípadov bolo ukončených odborným stanoviskom

Alternatívne riešenie sporu trvalo v priemere 3 mesiace.

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

S.O.S. Poprad je v zástúpení podpredsedníčkou S.O.S. Poprad Mgr. Petrou Čakovskou členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

Mgr. Petra Čakovská je členkou Consumer Policy Advisory group Európskej komisie.

Všetky poverené osoby za SOS Poprad sa v r. 2020 zúčastnili vzdelávania poverených fyzických osôb organizovaných ministerstvom.

V hodnotenom období bol zaznamenaný rastúci záujem o riešenie sporov alternatívnou formou. Efektívnosť alternatívneho riešenia sporov podčiarkujú aj výsledky mimosúdneho riešenia sporov inými spôsobmi dohôd.

Celkový podiel prijatých návrhov ARS:

- odmietnuté 4,54 %,
- odložené 18,18 %,
- vyriešené výslednou dohodou alebo dobrovoľným plnením 13,64 %,
- odborným stanoviskom 50 %,

V roku 2020 bol počet návrhov ARS o 8 prípadov vyšší ako v predchádzajúcom roku 2019.