

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

**V období od 1.1.2023 do 31.12.2023 prijala Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) celkovo 37 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov.**

Z celkového počtu 37 prijatých návrhov boli 3 návrhy odmietnuté. Z návrhov, ktoré odmietnuté neboli, bolo ku dňu 31.12.2023 ukončených 19 prípadov a 15 prípadov sa nachádzalo v riešení.

**Z hľadiska uplatnených nárokov sa spotrebiteľia v rámci návrhov prijatých počas roka 2023 voči predávajúcemu domáhali:**

- vrátenia kúpnej ceny - 16 prípadov;
- poskytnutia zľavy zo zaplatenej ceny tovaru /služby - 4 prípady;
- zmeny zmluvy - 4 prípady;
- opravy tovaru / diela - 4 prípady;
- náhrady škody - 3 prípady;
- výmena tovaru - 2 prípady;
- kompenzácie /náhrada ujmy - 2 prípady;
- iné - 2 prípady

**Ako témy nárokov uplatnených v rámci návrhov prijatých počas roka 2023, t.j. skutočnosti, ktoré vedú k sporom, subjekt ARS identifikoval:**

- zodpovednosť za vady/reklamácie - 21 prípadov;
- odstúpenie od zmluvy/ zánik zmluvy - 6 prípadov;
- zmluvy/zmluvné podmienky - 4 prípady;
- bezpečnosť tovarov a služieb - 3 prípady;
- cena/sadzba/fakturácia/účtovanie - 3 prípady.

**Z celkového počtu 37 prijatých návrhov subjekt ARS pristúpil k odmietnutiu návrhu v 3 prípadoch.**

Dôvodmi odmietnutia návrhu boli:

- 1x nepríslušnosť subjektu ARS na riešenie sporu z hľadiska vecnej pôsobnosti
- 1x nepríslušnosť subjektu ARS na riešenie sporu z hľadiska geografickej príslušnosti – predávajúci mal sídlo mimo SR
- 1x duplicita návrhu – subjektu ARS bol návrh v tej istej veci podaný dvakrát.

**Z počtu 19 prípadov, v ktorých sa alternatívne riešenie sporu začalo a aj ukončilo počas roka 2023, došlo v jednom prípade k odloženiu návrhu pred dosiahnutím výsledku podľa § 19 ods. 1 písm. c) zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, t.j. na základe vyhlásenia spotrebiteľa, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu. V ostatných prípadoch bolo alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu ukončené:**

- uzatvorením dohody podľa § 17 alebo reálnym plnením - 6 prípadov;
- vydaním odôvodneného stanoviska podľa § 18 - 5 prípadov;
- odložením návrhu podľa § 19 - 8 prípadov.

Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporov bolo 90 dní.

Z hľadiska efektivity postupov alternatívneho riešenia sporov bolo dobrovoľné plnenie zo strany predávajúceho voči spotrebiteľovi poskytnuté v 6 prípadoch z počtu 19 prípadov začatých a aj ukončených postupmi ARS počas roka 2023.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov nie je ako subjekt alternatívneho riešenia sporov členom žiadnej nadnárodnej organizácie, ktorá sa zaoberá riešením cezhraničných sporov, je však členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

V záujme zabezpečenia ďalšieho vzdelávania poverených osôb zabezpečil subjekt ARS účasť svojich poverených osôb na pracovnom stretnutí subjektov ARS realizovanom MHSR. Z hľadiska zlepšenia alternatívneho riešenia sporov považuje Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) za dôležité intenzívne spolupracovať s národnými autoritami, inými subjektmi ARS ako aj ďalšími subjektami pôsobiacimi v oblasti spotrebiteľskej ochrany a mimosúdneho riešenia sporov, najmä za účelom výmeny skúseností a príkladov dobrej praxe a koncepčného nastavenia vývoja a využívania ARS.

V Poprade, dňa 27. marca 2025

Mgr. Petra Čakovská, predsedníčka

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)