

## Výročná správa Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, subjektu alternatívneho riešenia sporov očinnosti za kalendárny rok 2022

**V sledovanom období zaznamenal subjekt ARS Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad spolu 16 návrhov na ARS.**

Najčastejšie témy (dôvody) spotrebiteľských sporov, prijatých v rámci návrhov na riešenie ARS v roku 2022, boli:

Téma	počet	%
Zodpovednosť za vady/Reklamácia	12	75
Cena/Sadzba/Fakturácia/Účtovanie	2	12,5
Bezpečnosť tovarov a služieb	1	6
Iné	1	6

**V rámci odvetví uvádzame tabuľkový prehľad:**

Odvetvie	Počet	%
1a) Dopravné služby - Autobusová doprava	1	6,00
2c) Energie - Voda	2	12,50
5a) Spotrebný tovar - Bytové zariadenia	3	19,00
5e) Spotrebný tovar - Elektronika (IKT - informačno-komunikačná technológia)	2	12,50
5j) Spotrebný tovar - Motorové vozidlá a iné dopravné prostriedky	2	12,50
5n) Spotrebný tovar - Predmety na údržbu a opravu domu	2	12,50
5v) Spotrebný tovar - Iné	1	6,00
6g) Voľnočasové služby - Zájazdy, spojené služby cestového ruchu	1	6,00
7j) Všeobecné spotrebiteľské služby - Stavebné práce, oprava, úprava a údržba stavieb	2	12,50

V rámci odvetví prevládali prípady z oblastí:

- spotrebného tovaru rôznych druhov: 10
- všeobecné spotrebiteľských služieb – stavebné práce: 2
- energie-voda: 2
- dopravné služby: 1
- voľnočasové služby – zájazdy: 2

Zo 16 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu, doručených v roku 2022 išlo o:

- dohodu (6 prípadov) – v šiestich prípadoch došlo k dohode alebo k dojednaniu medzi predávajúcim a spotrebiteľom
- odloženie návrhu (3 prípady) – v troch prípadoch bol návrh odložený v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporu,
- odmietnutie návrhu (1 prípad) – v jednom prípade došlo k odmietnutiu návrhu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporu
- odôvodnené stanovisko (3 prípady) – v troch prípadoch došlo k ukončeniu formou odôvodneného stanoviska
- v riešení (3 prípady) – 3 prípady ostávajú v riešení

Alternatívneho riešenia sporu trvalo v priemere 3 mesiace.

S.O.S. Poprad je ako slovenský subjekt ARS vedené aj v informačnom systéme subjektov ARS pôsobiacich v rámci siete členských štátov EÚ.

Percentuálny podiel prijatých návrhov ARS:

- vyriešené výslednou Dohodou alebo dobrovoľným plnením: 37,5%
- odložené: 19%
- odmietnuté: 6%
- odôvodnené stanovisko: 19%

V roku 2022 bol počet návrhov ARS o 4 prípady nižší ako v predchádzajúcom roku 2021. Napriek nižšiemu počtu pozitívne vnímame nárast počtu prípadov vyriešených dohodou.