

V ý r o č n á s p r á v a

Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, občianskeho združenia a subjektu alternatívneho riešenia sporov o činnosti za rok 2016

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Dňa 1. februára 2016 vstúpil do platnosti nový zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zákon upravuje alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúci z spotrebiteľskej zmluvy, alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov.

Tento zákon sa nevzťahuje na :

- a) spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi,
- b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu
- c) spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu,
- d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne,
- e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,
- f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.

Občianske združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, bolo rozhodnutím MH SR zo dňa 4. februára 2016 č. 15286/2016-3030-08300 registrované a dňa 8.2.2016 (t. j. 8 dní po účinnosti zákona) zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ARS) podľa § 24 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov - ako prvé a v roku 2016 aj ako jediné spotrebiteľské občianske združenie na Slovensku, zapísané v zozname.

Sme jediný subjekt ARS, ktorý rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov a bez poplatkov. V ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchej forme je zriadená a zabezpečená prevádzka a aktualizácia webového sídla so zverejnením údajov v intenciách § 10 ods. 1 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovení § 10 ods. 2 citovaného zákona je povinnosťou subjektu ARS zverejniť na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok v termíne do 31. marca, obsahujúcu zákonom uložené povinné informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

V roku 2016 od registrácie bolo S.O.S. Poprad, ako subjektu ARS, doručených spolu 27 návrhov na alternatívne riešenie sporu.

Najčastejšie typy sporov - nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú:

Reklamácie vád tovarov a služieb, z toho :

- Obuv	6 prípadov, čo predstavuje	(22,2%)
- Stavebníctvo a remeselné práce	6 prípadov	(22,2%)
- Motorové vozidlá	4 prípady	(14,8%)
- Bytové služby	4 prípady	(14,8%)

Ako najčastejšie skutočnosti, ktoré vedú k sporom, z prijatých prípadov S.O.S. Poprad identifikoval chyby poskytnutých tovarov alebo služieb a tiež neuznanie, alebo nevybavenie reklamácie podľa požiadavky spotrebiteľa zo strany predajcu alebo poskytovateľa služieb.

Zo strany S.O.S. Poprad z návrhov ARS doručených do konca roku 2016 nedošlo k odmietnutiu riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z.

U žiadneho z doručených návrhov do konca roku 2016 nedošlo k ukončeniu alternatívneho riešenia sporu pred dosiahnutím výsledku (t. j. žiaden prípad nebol ukončený podľa ust. § 20 pís. c) až f) zákona č. 391/2015 Z. z.).

Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu bolo 3 mesiace.

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 dohôd celkom 14,8% reálnej úspešnosti z prijatých návrhov (zaokrúhlene 15 %).

S.O.S. Poprad **zatiaľ nie je členom** v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, sú nadviazané kontakty so zámerom zapojenia sa do členstva.

Podpredsedníčka S.O.S. Poprad Mgr. Vargová Čakovská je zástupkyňou Slovenska v ECCG.

V oblasti ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb zatiaľ neboli príslušnými inštitúciami akreditované špeciálne vzdelávacie programy.

Poverené fyzické osoby v rámci S.O.S. Poprad zabezpečovali svoje ďalšie vzdelávanie jednak v rámci akreditovaného ďalšieho vzdelávania mediátorov, prostredníctvom interných seminárnych vzdelávacích porád združenia, konzultáciami s advokátmi a právnikmi pôsobiacimi v oblasti ochrany spotrebiteľov, členmi ďalších spotrebiteľských združení, ako aj individuálnym samoštúdiom.



...vieme dospieť k dohode...

Efektivitu alternatívneho riešenia sporov, s ohľadom na nový inštitút a relatívne krátky čas od účinnosti nového zákona (11 mesiacov), považujeme za dobrú - v podstate 15 % prípadov sa skončilo vyriešením sporu vzájomnou dohodou a jej splnením zo strany predajcu. Taktiež viaceré odborné stanoviská subjektu ARS, napriek právnej nezáväznosti pre strany sporu, boli v prospech spotrebiteľa, čo môže byť podporou pre spotrebiteľa pri súdnom riešení sporu.

Návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov: pre všetky subjekty zapísané v zozname plánovať a v rozpočte zabezpečiť, aby im boli poskytované finančné dotácie, nie iba subjektom ARS, zapojeným na verejný finančný rozpočet (ako v prípade SOI). Súčasne navrhujeme, aby bola v zákone upravená záväznosť odborného stanoviska obdobne, ako v prípade rozhodnutia rozhodcovského súdu.