

## Výročná správa Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, subjektu alternatívneho riešenia sporov o činnosti za kalendárny rok 2021

**V sledovanom období zaznamenal subjekt ARS Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad spolu 20 návrhov na ARS.**

Spotrebiteľské spory, prijaté v rámci návrhov na riešenie ARS v roku 2021 sa najčastejšie týkali nasledujúcich kategórií:

Kategória sporu	Počet	%
Zodpovednosť za vady /Reklamácia - neuznanie reklamácie, alebo nevybavenie reklamácie podľa požiadavky spotrebiteľa zo strany predajcu	<b>15</b>	75
Odstúpenie od zmluvy/Zánik zmluvy	<b>3</b>	15
Cena/Sadzba/Fakturácia/Účtovanie	<b>2</b>	10

**V rámci odvetví uvádzame tabuľkový prehľad:**

Odvetvie	Počet	%
7k) Všeobecné spotrebiteľské služby - Iné	<b>3</b>	15
4d) Poštové služby a elektronická komunikácia - Televízne služby	<b>1</b>	5
7j) Všeobecné spotrebiteľské služby - Stavebné práce, oprava, úprava a údržba stavieb	<b>1</b>	5
1h) Dopravné služby - Iné	<b>1</b>	5
5n) Spotrebný tovar - Predmety na údržbu a opravu domu	<b>1</b>	5
5k) Spotrebný tovar - Odevy a obuv	<b>1</b>	5
5a) Spotrebný tovar - Bytové zariadenia	<b>3</b>	15
5e) Spotrebný tovar - Elektronika (IKT - informačno-komunikačná technológia)	<b>1</b>	5
5k) Spotrebný tovar - Odevy a obuv	<b>1</b>	5
5t) Spotrebný tovar - Voľnočasový tovar	<b>1</b>	5
6g) Voľnočasové služby - Zájazdy, spojené služby cestového ruchu	<b>4</b>	20
9a) Zdravotná starostlivosť - Lieky, zdravotnícke pomôcky	<b>1</b>	5
9b) Zdravotná starostlivosť - Zdravotnícke služby	<b>1</b>	5

V rámci odvetví sumárne prevládali:

Spotrebný tovar - rôzne druhy	<b>8</b>	40 %
Všeobecné spotrebiteľské služby	<b>4</b>	20 %
Voľnočasové služby	<b>4</b>	20 %
Zdravotná starostlivosť	<b>2</b>	10 %
Poštové služby a elektronická komunikácia	<b>1</b>	5%
Dopravné služby	<b>1</b>	5%

Z návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu, doručených v roku 2021:

- v štyroch prípadoch došlo k dohode, alebo k dojednaniu medzi predávajúcim a spotrebiteľom (dobrovoľné plnenie),
- v štyroch prípadoch návrh odložený (v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporu), z toho v dvoch prípadoch z dôvodu vyhlásenia spotrebiteľa, že nechce pokračovať v riešení sporu, v jednom prípade na základe skutočností zistených počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu spotrebiteľa, a v jednom prípade z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa,
- v dvoch prípadoch došlo k odmietnutiu návrhu (v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporu) z dôvodu, že pred podaním návrhu nebola predávajúcemu zo strany spotrebiteľa zaslaná žiadosť o nápravu opodstatnenosti,
- 5 prípadov bolo ukončených odôvodneným stanoviskom
- 5 prípadov je v riešení

Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu bolo 3 mesiace.

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

Celkový podiel z prijatých návrhov ARS:

- vyriešených výslednou Dohodou alebo dobrovoľným plnením - 20 %,
- odložené - 20 %,
- odmietnuté - 10 %,
- odôvodneným stanoviskom - 25 %

V roku 2021 bol počet návrhov ARS o 2 prípady nižší ako v predchádzajúcom roku 2020.



*...vieme dospieť k dohode...*