

ZDRUŽENIE SLOVENSKÝCH SPOTREBITEĽOV ASSOCIATION OF SLOVAK CONSUMERS

Palisády 22, 811 06 Bratislava, zss@zss.sk; www.zss.sk, hotline 0905 719 874



1990 – 2016

Vyhodnotenie plnenia projektu “ Poradenstvo a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov VÚC Bratislava Trnava „ .

Spotrebiteľské poradenstvo realizovalo na 2 kontaktných miestach/KM – Bratislava – Devínska Nová Ves a Piešťany - spolu spotrebiteľské kontakty zabezpečovali 3 kontaktné osoby v projekte určenom časovom rozvrhu a rozsahu a čiastočne – v období apríl – máj 2016 aj PhDr. J.Lounek, ktorý v ďalšom období zo zdravotných dôvodov nepokračoval. Taktiež KO Ing. Ľudmila Kiššová pre dlhodobú práceneschopnosť (koniec apríla – zač. decembra) riešila spotrebiteľské kontakty len veľmi sporadicky.

Prevažná časť spotrebiteľských kontaktov sa realizuje cez spotrebiteľské hotline linky a e-maily, v KM Bratislava – Devínska Nová Ves aj osobne a cez sociálne siete, veľmi málo klasickou poštou klasickou poštou.

Kontaktné miesto VÚC Trnava/Piešťany zrealizovalo 1070 spotrebiteľských kontaktov, z toho je zachytených a spracovaných 806 kontaktov – z toho 65 % formou hotline, 27 % e-mailom, 6 % osobne, 2 % sociálne siete.

Kontaktné miesto VÚC Bratislava + Devínska Nová Ves zaznamenalo 503 zdokumentovaných spotrebiteľských kontaktov. Z tohto počtu bolo realizovaných 31 % cez sociálne siete, 26 % e-mailom, 25 % osobne, 16 % hotline a 2 % klasickou poštou.

Spotrebiteľské podnety sú zamerané predovšetkým bežný spotrebný tovar – obuv, textil, elektronika – mobily, PC, notebooky, tablety, predmety vybavenia domácnosti, menej finančné služby, energie, záhradná technika, autá, finančné služby, stavebné práce, nábytok, stavebné materiály, plastové okná.

Pri prvotnej indikácii závažnejších problémov je spotrebiteľom navrhovaná možnosť zaslania súvisiacich dokladov pre podrobnejšie posúdenie prípadu a oslovenie predajcu/dodávateľa služieb v snahe začať mimosúdne riešenie sporu. Spotrebiteľia však veľmi často, napriek súhlasu s takýmto postupom, potrebné doklady nedodajú.

Opakované bolo veľa krát zistené, že spotrebiteľia s tým istým problémom oslovujú viacerých poradcov, či už v rámci ZSS alebo aj iných spotrebiteľských združení a stáva sa, že pri ďalšej komunikácii sú dezorientovaní – nepamätajú si, s kým hovorili a čo im kto poradil/odpovedal a čo bolo dohodnuté napr. ohľadom dokladov.

Tu by bolo vhodné zvážiť primerané splatenie poskytovania poradenstva.

Oslovení dodávateľa v 23 % návrh na mimosúdne riešenie ignorujú, prípadne komunikujú veľmi neochotne, čo proces mimosúdneho riešenia značne predlžuje a zneprehľadňuje.

Preto sa mnohé prípady mimosúdneho riešenia ťahajú dlhú dobu.

Kontaktné miesto VÚC Trnava/Piešťany oslovilo v rámci poradenstva 215 spotrebiteľov s možnosťou mimosúdneho riešenia na základe dodania dokladov, z tohto počtu spolupracovalo/poskytlo príslušné doklady 82 spotrebiteľov. Z toho sa podarilo úspešne dosiahnuť mimosúdne riešenie sporu v 24 prípadoch, 15 prípadov ešte nebolo ukončených.

Okrem poradenstva pokračujeme v odvolacom konaní voči rozsudku Okresného súdu Trnava – spotrebiteľka z Bučian vs predajca záhradnej techniky, reklamácia kosačky – vypracovanie stanoviska k stanovisku odporcu k odvolaniu voči rozsudku OS Trnava, pripravujú sa ďalšie žalobné návrhy

Okrem poradenstva bola spracovaná žalobná odpoveď pre rozhodcovský súd Žilina - spotrebiteľka z Dubovian pri Piešťanoch – tento prípad neskôr prevzal advokát z Piešťan spolupracujúci s Centrom právnej pomoci Ministerstva spravodlivosti - Hlohovec. Z tohto prípadu jasne vyplýva diametrálne odlišný spôsob finančného krytia riešenia spotrebiteľských sporov - advokátska komunita vo všetkých formách vs. občianska ochrana spotrebiteľa.

Poznajú situáciu v našom súdnictve – oneskorené začínanie /vytýčenie súdnych pojednávaní, dlhá doba než súd rozhodne, obava z vysokých súdnych trov (predovšetkým vo vzťahu k hodnote sporu) nemotivujú spotrebiteľov k riešeniu spotrebiteľských sporov cestou podania na súd. Sú však aj výnimky – napr. spotrebiteľ (ZŽP) z okresu Medzilaborce podal žalobný návrh voči hypermarketu vo veci neuznanej reklamácie mobilu v cene 70 EUR. Začatý spor sa podarilo v termíne 1. pojednávania vyriešiť mimosúdne na základe osobných kontaktov v hypermarkete, Predajca sa zaviazal uhradiť nielen cenu mobilu ale aj všetky primerané súvisiace náklady spojené s uplatnením reklamácie – poštovné a cestovné.

Bratislava, 14.1.2017