



...vieme dospieť k dohode...

VECNE VYHODNOTENIE PROJEKTU

počas realizácie projektu od 1. apríla 2012 do 31. decembra 2012

Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2012

Už piaty rok v rovnakých priestoroch spotrebiteľia i predajcovia a poskytovatelia služieb navštevujú spotrebiteľské centrum a využívajú jeho služby. Podarilo sa nám vybudovať vysoký kredit nielen medzi laickou, ale i odbornou verejnosťou a médiami.

Projekt združenia **S.O.S. Poprad** s názvom **Spotrebiteľské poradenské centrum ADR v Prešovskom kraji 2012** podáva spotrebiteľom pomocnú ruku, ponúka miesto, kam sa môžu s dôverou obrátiť pri problémoch s neuznanou reklamáciou, chybným produktom alebo službou, odstúpením od zmluvy, agresívnou reklamou, nekalými a klamlivými obchodnými praktikami, neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, bezpečnosťou výrobku, pri vlastníckych problémoch s bytmi a nebytovými priestormi, vyúčtovaním energií, vody a plynu, s podnetmi týkajúcimi sa finančných služieb a iných sporov s predajcami, výrobcami či poskytovateľmi služieb.

I. ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE PROJEKTU

Projekt sme v nadväznosti na podpis Zmluvy o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu začali realizovať 1. apríla 2012, hoci poradenské i ostatné aktivity centrum poskytovalo bez ohľadu na trvanie zmlúv s Ministerstvom hospodárstva SR i v období od 1.1.2012 do 31. marca 2012.

- ✓ synchronizácia členov realizačného tímu

Osoba I. kontaktu – Petra Vargová Čakovská – mandátna zmluva uzavretá 1. apríla 2012

Mediátor - Michal Fáber – mandátna zmluva uzavretá 1. apríla 2012

Vedenie účtovníctva – Ing. Dagmar Dvořáková – zmluva o vedení účtovníctva uzavretá

Na chod organizácie a aktivity centra využívame aj pomoc absolventov v rámci absolvovania absolventskej praxe z evidencie úradu práce a dobrovoľníkov.

- ✓ plán plnenia obsahovej a finančnej stránky projektu, rozdelenie úloh a prijatie jednotných vnútorných postupov

V rámci zefektívnenia a prehľadnosti poskytovaného poradenstva používame pre evidenciu a zjednodušené vyhodnotenie podnetov jednotné formuláre *Identifikátor poradenstva*, *Plnomocenstvo* a mesačný *Report osoby I. kontaktu* a *Report mediátora* v tlačenej i elektronickej podobe. Kvôli poradenstvu poskytovanému cez internet sú formuláre na stiahnutie k dispozícii i na našej webovej stránke www.sospotrebitelev.sk.

- ✓ marketingová stratégia a publicita projektu

Účinným nástrojom je pravidelne aktualizovaná web stránka www.spotrebitelev.sk a profil združenia na sociálnej sieti Facebook.



...vieme dospieť k dohode...

Informácie o projekte a poskytovaných službách **S.O.S. Poprad** boli uverejnené a odznali napríklad v nasledujúcich printových médiách a reláciách:

<http://vas.cas.sk/clanok/6021/pozor-na-podvodnikov-za-slubeny-darcek-predrazeny-tovar.html>

http://ezahorie.sk/index.php?option=com_content&view=article&id=5835%3Apozor-na-podvodnikov&catid=52%3Aspravi&Itemid=12&lang=sk

<http://www.changenet.sk/index.stm?section=spr&x=654756>

http://www.malacky.sk/index.php?page=clanok_cely&id=2981

<http://www.news.sk/rss/link/2012/05/4110998/pozor-na-nove-finty-podomovych-predajcov/>

http://www.piestanskyydennik.sk/sita-detail/?tx_kiossita_pi1%5Bdetail%5D=93006

<http://www.podtatranske-noviny.sk/clanok?vydanie=530&article=28716>

<http://www.noviny-poprad.sk/index.php?clanok=379>

<http://www.topky.sk/cl/1000078/1303502/Den-spotrebiteľských-práv-je-tento-rok-o-bankach>

http://www.ruzomberok24.sk/clanky?extend.129052_Den-spotrebiteľských-práv-je-tento-rok-o-bankach

<http://m.mojdom.zoznam.sk/cl/1000078/1303502/Den-spotrebiteľských-práv-je-tento-rok-o-bankach/?p=3>

<http://az-europe.eu/sk/58530-v-poprade-je-spolocnost-ochrany-spotrebiteľov/n>

<http://pezincan.pezinok.sk/index.php?yggid=article&cat=2011-11&article=10037>

<http://poprad.korzar.sme.sk/c/6158977/spotrebiteľov-mozu-oklamat-aj-podomovi-predavaci-energii.html>

<http://www.podtatranske-noviny.sk/archiv-clankov?page=8&article=28716>

http://www.kezmarok.sk/subory/noviny_clanky/2011_12_06/noviny_kk_-_cislo_22-2011.pdf

<http://www.podduklianskynovinky.sk/pdf%202011/nov44.pdf>

<http://www.podtatranske-noviny.sk/clanok?page=38&article=27944>

<http://www.topky.sk/cl/1000078/1311142/>

http://www.poprad24.sk/clanky?extend.134427_Pozor!-Zaregistrujete-sa,-platite,-ale-pracu-nedostanete---

<http://www.teraz.sk/slovensko/na-spoplatnených-strankach-job-24sk-a/9223-clanok.html>

<http://openiazoch.zoznam.sk/cl/120808/Na-spoplatnených-strankach-job-sk-a-job-cz-pracu-ludia-nenajdu>

<http://www.ta3.com/clanok/15159/webstranka-slubuje-pracu-ludom-zoberie-takmer-sto-eur.html>

<http://www.smahu.com/spravy/sprava-4237632/Na-spoplatnených-strankach-job-24.sk-a-job-24.cz-pracu-ludia-nenajdu/>

<http://www.zivotpo.sk/clanky/clanok/34570/na-spoplatnených-strankach-job-24-sk-a-job-24-cz-pracu-ludia-nenajdu/>

<http://krimi.joj.sk/krimi-archiv/2012-06-04-krimi.html>

<http://www.stv.sk/online/archiv/fokus?date=2012-06-07&id=49363>

<http://www.topky.sk/cl/1000078/1322268/Hrozi-vam-exekucia--Mozno-sa-da-zastavit>

http://www.bratislava24.sk/clanky?extend.141597_Hrozi-vam-exekucia?-Mozno-sa-da-zastavit

<http://www.smahu.com/spravy/sprava-4284249/Hrozi-vam-exekucia3F-Mozno-sa-da-zastavit/>

<http://www.zivotpo.sk/clanky/clanok/39460/s-o-s-notarska-zapisnica-podpisana-v-den-uzatvorenia-zmluvy-o-uvere-je-neplatna/>

<http://ekonomika.sme.sk/c/6521536/notarska-zapisnica-podpisana-v-den-uzatvorenia-uveru-je-neplatna.html>



...vieme dospieť k dohode...

27. Pri vybavovaní reklamácie nepotrebuje plnomocnenstvo overené notárom
28. Ak je akciový telefón chybný, môžete ukončiť celý zmluvný vzťah
29. Formulárové spotrebiteľské zmluvy často obsahujú neprijateľné zmluvné podmienky
30. Aj v obchodoch pod Tatrami môžete naraziť napr. na nebezpečné hračky
31. Nespoliehajte sa na mapy pokrytia poskytovateľov internetu
32. Pripravte sa na reklamné triky
33. Neľakajte sa postúpenia pohľadávok
34. Na čo si dať pozor pri výbere dovolenky?
35. Vďaka Českej televízii jej diváci za Skylink platiť nemusia
36. Prenosné bankové číslo účtu môže viesť k zníženiu bankových poplatkov

II. PORADENSKÁ ČINNOSŤ SPOTREBITEĽSKÉHO CENTRA

- ✓ poskytovanie poradenstva pri riešení spotrebiteľských podnetov

V mesiaci apríl 2012 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 72 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 172 hodín. Z uvedeného počtu podnetov dva boli delegované mediátorovi a vyriešené mediáciou.

V mesiaci máj 2012 I. kontaktu poskytla poradenstvo v 53 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 164 hodín.

V mesiaci jún 2012 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 41 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 144 hodín. Mediátor v uvedenom mesiaci uzatvoril štyri mediačné dohody.

V mesiaci júl 2012 osoba I. kontaktu poskytla poradenstvo v 17 prípadoch, počas ktorých odpracovala spolu 64 hodín. Mediátor uzavrel dve mediačné dohody.

Osoba I. kontaktu pokračovala ďalej v poskytovaní poradenstva bez nároku na odmenu, pretože finančná položka určená na tento účel bola vyčerpaná.

Mediátor v mesiaci september 2012 uzavrel dve mediačné dohody.

V mesiaci október 2012 mediátor uzavrel jednu dohodu.

V období november-december 2012 mediátor rozpracoval ďalšie tri mediačné dohody, osvedčené predajcami pred orgánom verejnej správy, ktoré budú uzavreté podpísané v nasledujúcom roku 2013 (spotrebiteľia mimo územia regiónu, resp. mimo územia republiky).

- ✓ štatistická analýza najčastejších problémov, dôsledkov konaní spotrebiteľov a predajcov

Z celkového počtu 255 zaevidovaných spotrebiteľských podnetov (tento sumár zahŕňa podnety spotrebiteľov zachytené v období celého kalendárneho roku, teda od 1.1. 2012 do 31.12. 2012, nie len počas trvania projektu) bolo z regiónu Prešovského samosprávneho kraja zaznamenaných 174, z Košického samosprávneho kraja 24, zo Žilinského kraja 18, z Nitrianskeho 12, z Trnavského – 8, z Bratislavského – 8, z Banskobystrického – 4 a z Trenčianskeho kraja 2 podnety. Z Českej republiky bolo zaevidovaných spolu 5 spotrebiteľských podnetov.

Najviac podnetov sme zaznamenali z oblasti neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. V druhej štruktúre podnetov najväčší počet predstavovali kategórie:



...vieme dospieť k dohode...

<http://www.monitorujem.sk/ekonomika/1011651/notarska-zapisnica-podpisana-v-den-uzatvorenia-uveru-je-neplatna>
<http://www.smahu.com/spravy/sprava-4287395/Notarska-zapisnica-podpisana-v-den-uzatvorenia-zmluvy-o-uvere-je-neplatna/>
<http://www.slovenske-banky.info/2012/09/notarska-zapisnica-podpisana-v-den-uzatvorenia-uveru-je-neplatna/>
<http://www.123link.sk/notarska-zapisnica-podpisana-v-den-uzatvorenia-uveru-je-neplatna-2/>
http://195.46.72.16/free/jsp/search/view/ViewerPure.jsp?Document=.%2F..%2Finput_text%2Fonline%2F12%2F09%2Ftbbw94g331547.dat.1%40Fondy&QueryText=
<http://www.topky.sk/cl/10/1325440/Platit-sa-oplati--s-r-o---sa-dopusta-agresivnej-obchodnej-praktiky>
<http://ekonomika.sme.sk/c/6544948/platit-sa-oplati-vymaha-dlh-y-nekalymi-praktikami.html>
<http://www.teraz.sk/ekonomika/firma-platit-sa-oplati-sro-sa-dop/23312-clanok.html>
<http://www.podtatransky-kurier.sk/>
http://www.vysoketatry.sk/?id_menu=15072&limited_level=1&stop_menu=15024#me
<http://www.tvpoprad.sk/>

V sledovanom období sme pripravili a novinárom odoslali nasledujúce tlačové správy a odborné príspevky:

1. Nová finta podomových predajcov
2. Na spoplatnených stránkach job-24.sk a job-24.cz prácu nenájdete
3. Svetový deň spotrebiteľských práv o bankách a možnostiach ich výberu
4. Spoločnosť ochrany spotrebiteľov oslavuje
5. Zastavte nezákonné exekúcie
6. Podpísali ste zmluvu medzi dverami? Napíšte o tom...
7. Haló, tu Európska komisia!
8. Mediácia odbreňuje súdy
9. Na šálke čaju Popradský s JUDr. Petrom Strakom, predsedom senátu Krajského súdu v Prešove a novozvoleným členom Súdnej rady SR
10. Agresívna obchodná praktika
11. Nebankovka s ľudskou tvárou
12. Elektronické oko spravodlivosti vyhralo ReŠtart Slovensko
13. Absurdné bankové poplatky
14. Posudky znevýhodňujú spotrebiteľov i predajcov
15. Spamy a nevyžiadaná pošta - ako sa proti nim brániť?
16. Pracovnú agentúru vyberajte opatrne
17. Nebankový mor
18. Hitparádu predajcov nekvalitných potravín na novom českom webe vedie Tesco
19. Nové energetické zákony stoja na strane spotrebiteľa
20. Moderné trendy zdravej výživy
21. Slogany na potravinách musia byť vedecky potvrdené
22. Ohodnoňte svojho lekára
23. Preškoľte svojich pracovníkov a získajte nových zákazníkov
24. Olajkujte video popradských študentov
25. Dobrovoľníci menia seba i svet
26. Záručný list topánok si prečítajte ešte pred zaplatením



vieme dospieť k dohode...

1. podomový, internetový a zásielkový predaj – podomový predaj dodávky služieb – elektriny a plynu spoločnosťou E., registrácia na webových stránkach, a i. v počte – 116,
2. bankové a finančné služby – 25
3. obuv – 21
4. služby spojené s užívaním bytu – 13
5. elektronika – 11
6. plastové okná – 7
7. stavebníctvo a remeselné práce 5
8. ostatné kategórie – v rozmedzí od 1 do 4 podnetov.

Mimosúdny spôsobom, v prospech spotrebiteľa bolo vyriešených 44 prípadov z celkového počtu ukončených 63 prípadov, (70%) riešených mimosúdny spôsobom.

Z uvedeného počtu S.O.S. Poprad vymohla rôznymi zákonnými postupmi v prospech spotrebiteľov – odstúpením od zmluvy, zľavou z kúpnej ceny, a pod., finančnú čiastku vo výške spolu cca 8 560 € (257 879,- Sk).

Mediačnou dohodou boli vyriešené spory v 11 prípadoch, v troch prípadoch predajcovia, resp. poskytovatelia služieb osvedčili svojimi podpismi akceptovateľnosť spracovaných návrhov dohôd - predznamovali uzatvorenie mediačných dohôd v roku 2013.

Ostatné podnety boli ukončené poradenstvom, resp. sú v riešení, v individuálnych prípadoch boli v zastúpení spotrebiteľov podané žaloby na príslušných orgánoch súdov (10). V troch prípadoch bolo súdne konanie ukončené v prospech spotrebiteľov.

V prospech Ministerstva spravodlivosti SR, na základe požiadavky, bol spracovaný zoznam v počte 58 spotrebiteľov zaevidovaných v evidencii podnetov k ďalšiemu riešeniu - podaniu žaloby na súde. Z úrovne S.O.S. boli na základe vlastnej iniciatívy 4 prípady akceptované spoločnosťou E. v rámci mimosúdneho riešenia sporov odstúpením od zmluvy.

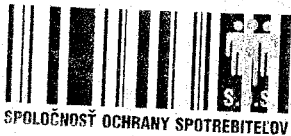
S.O.S. zvažuje roku 2013 podať hromadné žaloby proti spoločnosti Z., so zámerom uspieť v záujme ochrany spotrebiteľov pri uplatňovaní ich práv odstúpiť od kúpnych zmlúv, vo väzbe na zrušenie zmlúv úverových i pri uplatnení práv spotrebiteľov odstúpiť od zmluvy so spoločnosťou E.

Obsah jednotlivých prípadov korešponduje s evidenciou podnetov podľa identifikátorov poradenstva a mesačnými reportmi osoby I. kontaktu. Samotné poradenstvo predstavuje základnú časť v objeme maximálne 4 hodiny na jedno poradenstvo. Prípady sú však živé a následne sa s obsahom podnetov aj v priebehu ďalších kalendárnych období pracuje.

Na požiadanie sa spracovávajú dopyty vo vzťahu k predajcom, výzvy na akceptáciu práv spotrebiteľov, až po podanie príslušných návrhov orgánom súdov – návrh na vydanie platobného rozkazu, námietky proti exekúcii, návrhy predbežných opatrení a pod.

- ✓ komunikácia s kontrolnými orgánmi, orgánmi verejnej správy

Jednotlivé prípady konzultujeme s Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách Ministerstva spravodlivosti SR.



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

...vieme dospieť k dohode...

Na pravidelnej báze komunikujeme s Krajskými inšpektorátmi SOI i ústredím Sociálnej poisťovne. Pravidelný kontakt máme aj s Úradom verejného zdravotníctva v Poprade, ktorého pôsobenie je rozšírené o oprávnenie vydávať certifikáty na konkrétne druhy tovaru – napr. potravinárskeho charakteru.

Veľmi úzko spolupracujeme s orgánmi živnostenského podnikania príslušných obvodných úradov, so samosprávnymi orgánmi (mestami i obcami, samosprávnymi krajmi), exekútormi a vyššími súdnymi úradníkmi.

- ✓ partnerská spolupráca so zahraničnými organizáciami, ktorými príprava a realizácia medzinárodných projektov

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
(S.O.S.) Poprad
Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad
IČO: 42088453, TEL.: 0918 621 940