

Nová koncepcia ÚRSO v oblasti ochrany spotrebiteľov

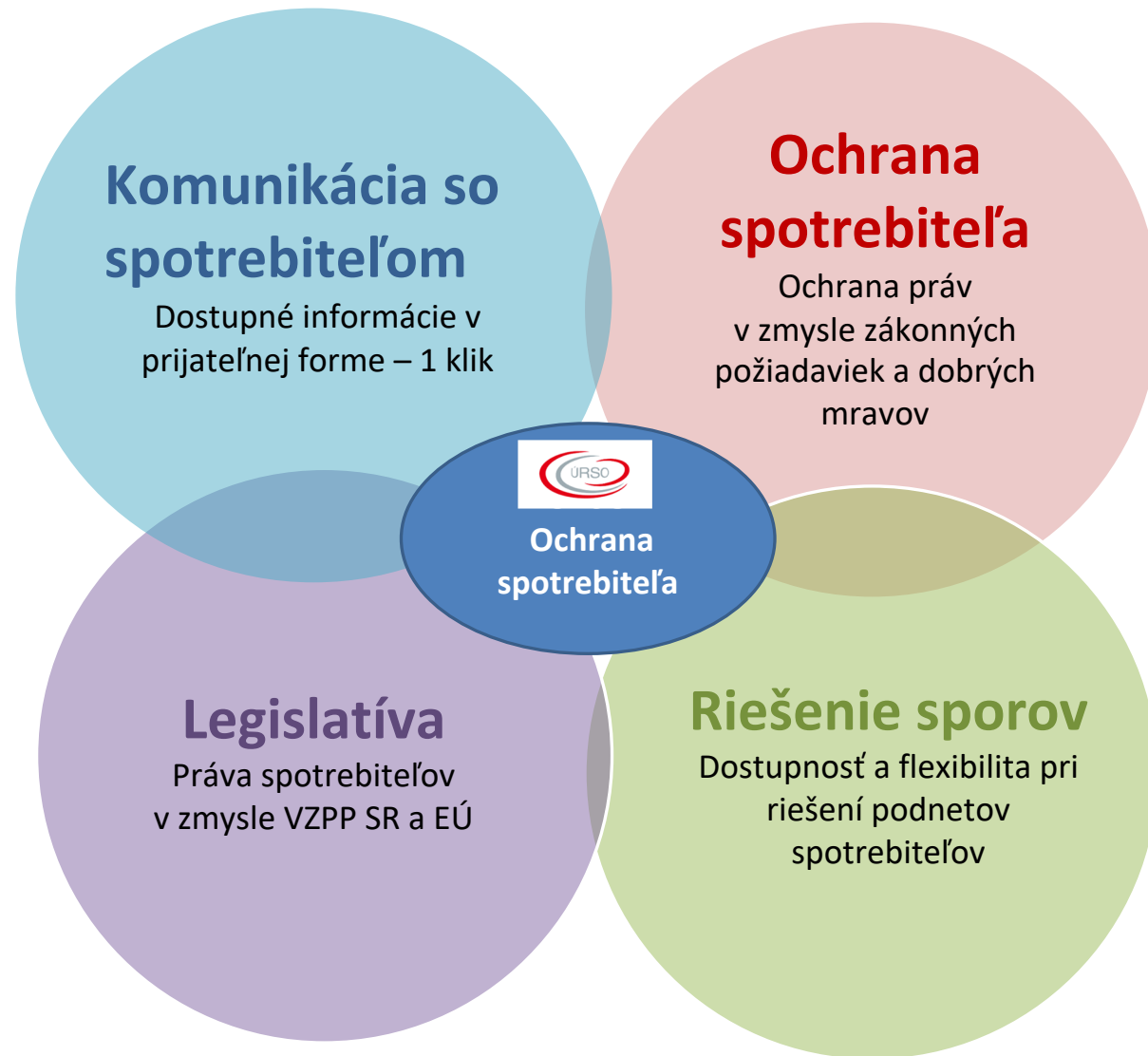


December 2020

Hlavné ciele konceptu ÚRSO na ochranu spotrebiteľov

- **ÚRSO - prvý kontakt pre spotrebiteľa**
 - prvé miesto, na ktorom bude spotrebiteľ hľadať informácie
 - „user friendly“ web, viac praktických informácií v „lákavej forme“ – obrázky, videá, infografiky
- **Spolupráca so subjektami pôsobiacimi v oblasti ochrany spotrebiteľa**
 - viac vecne a miestne dostupných „inštitúcií“ na konzultácie a pomoc v oblasti spotrebiteľských práv a osvetu
- **Spätná väzba od spotrebiteľov**
 - zhodnotenie či to, čo robíme, robíme správne / dobre / postačujúco v jednotlivých oblastiach & priestor na zlepšenie
- **Komunikácia so zákazníkom**
 - nový koncept komunikácie
 - informácie o šetrení, spotrebe, právach, zmenách, ceste k udržateľnej a klimaticky neutrálnej budúcnosti, aktuálne ...
- **Charta práv spotrebiteľov**
 - v spolupráci so združeniami a zástupcami spotrebiteľov
 - budovanie väčšej dôvery vo vzťahu zákazník - dodávateľ a posilnenie zodpovednosti dodávateľa za dodržiavanie práv zákazníkov


4 hlavné oblasti ochrany spotrebiteľov

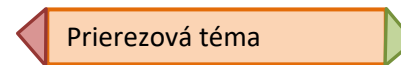


Plán aktivít ÚRSO v jednotlivých oblastiach ochrany spotrebiteľa

Komunikácia so spotrebiteľom	Ochrana spotrebiteľa	Riešenie sporov	Legislatíva
<ul style="list-style-type: none"> znázornenie kompetencií ÚRSO alebo „čo môže ÚRSO urobiť pre spotrebiteľa“ pravidelné aktuálne informácie (napr. newsletter, sociálne siete) 	<ul style="list-style-type: none"> štandardy kvality – práva spotrebiteľov, možnosť uplatnenia, spôsob kompenzácie insolventnosť dodávateľa - info pre spotrebiteľov, čo to pre nich znamená 	<ul style="list-style-type: none"> podnety spotrebiteľov a ich evidencia vedenie alternatívneho riešenia sporov 	<ul style="list-style-type: none"> info o spotrebiteľských právach, platných právnych predpisoch a prostriedkoch na urovanie sporov
<ul style="list-style-type: none"> cenová kalkulačka FAQs 	<ul style="list-style-type: none"> zverejňovanie odporúčaní v záujme ochrany spotrebiteľa na webe & FAQs 	<ul style="list-style-type: none"> FAQs 	<ul style="list-style-type: none"> vypracúvanie odborných stanovísk FAQs
<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;"> Zmena dodávateľa </div>			<ul style="list-style-type: none"> aktuálne informácie o nových právach spotrebiteľov a transponovaní európskej legislatívy
<ul style="list-style-type: none"> Infografiky: <ul style="list-style-type: none"> a) šetrenie energií – klimaticky neutrálna budúcnosť a) čítanie spotreby a faktúr b) bezpečnosť doma c) fungovanie trhu s energiami pre laikov d) burzové ceny elektriny a plynu 	<ul style="list-style-type: none"> platforma na spoluprácu s asociáciami na ochranu spotrebiteľa na pravidelnej báze 	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;"> Energetický ombudsman (ÚRSO v spolupráci s asociáciami – „mediátor“ pri riešení sporov s dohodnutými dodávateľmi) </div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;"> Regionálni energetickí poradcovia </div>	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;"> Charta práv spotrebiteľov; budovanie dôvery zákazník - dodávateľ </div>
<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;"> Dotazník spokojnosti – či spotrebiteľ našiel čo potreboval, či sú informácie postačujúce, či mu stránka pomohla, čo by uvítal ... </div>			

Legenda:

Existujúce aktivity 

 Prierezová téma

Nová aktivita

Vytvorenie trvalej platformy so subjektami pôsobiacimi v oblasti ochrany spotrebiteľov

- Dialóg medzi úradom a subjektami zaoberajúcimi sa ochranou spotrebiteľov v záujme rozvoja rámca ochrany spotrebiteľov a zvýšenia povedomia o možnostiach spotrebiteľov v rámci sektorov regulovaných URSO
- Pravidelné stretnutia – 1 x 2-3 mesiace
- Zameranie stretnutí (príklady):
 - a. prezentácia najčastejších podnetov spotrebiteľov, resp. najviac nepriaznivo zasahujúcich ich práva
 - b. návrhy na riešenie spotrebiteľských sporov - zdieľanie „know-how“ a dohody o spoločnom postupe
 - c. prizývanie hostí -
 - dodávateľov alebo distribútorov ako zmluvných strán spotrebiteľov – na prerokovanie najčastejšie vyskytujúcich sa chýb/ nezhôd/ spotrebiteľských problémov – či už z nevedomosti spotrebiteľov, alebo nedostatočnej komunikácie na strane dodávateľa
 - hostia zo zahraničia – ako funguje ochrana spotrebiteľa v iných krajinách – konkrétne témy
 - d. návrhy a konzultácie na vypracovanie alebo zmenu dokumentov (legislatívy, zmlúv, všeobecných obchodných podmienok) v záujme ochrany práv spotrebiteľa
 - e. najvýznamnejšie aktuálne udalosti v oblasti spotrebiteľských práv v SR a EÚ

Námety a podnety prosím zasielajte na spotrebitel@urso.gov.sk