

Ochrana spotrebiteľa – 2. časť

Nákup na diaľku a mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.



Nakupujte radi cez internet alebo z katalógov? Objednali ste si už niečo cez telefón? Počuli ste o tzv. šmejdoch? Nachytali ste sa niekedy do tzv. internetovej pasce? Ak ste aspoň raz odpovedali áno, tak sa Vám určite opláti vedieť:

Právnu ochranu Vám vo všetkých vyššie uvedených prípadoch poskytuje zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej len „zákon o predaji na diaľku a mimo prevádzkových priestorov“ alebo aj „zákon“).

Čo je ale predaj na diaľku a čo predaj mimo prevádzkových priestorov predávajúceho? Čo majú spoločné a v čom sa odlišujú?



Pri kúpe a predaji na diaľku vzniká **zmluva uzavretá na diaľku**, a to medzi spotrebiteľom a predávajúcim. O takejto zmluve možno hovoriť v prípade, ak bola dohodnutá a uzavretá použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. web, e-mail, telefón, fax, list, katalóg) bez toho aby sa predávajúci so spotrebiteľom fyzicky stretol. Je pritom jedno, či ste si tovar išli osobne prevziať k podnikateľovi alebo vám ho doručil kuriér. Platba za tovar alebo službu prebieha zvyčajne tiež na diaľku (napr. kreditnou kartou, prevodom na účet, zaslaním sms, dobierka).

Naproti tomu, **zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov predávajúceho** vzniká tak, že sa predávajúci a spotrebiteľ stretnú osobne, a to mimo predajne predávajúceho, kde uzatvoria zmluvu. Za predaj mimo prevádzkových priestorov predávajúceho možno považovať predaj u spotrebiteľa doma alebo na pracovisku, ale aj predajné akcie, ktoré sa „preslávili“ konaním tzv. šmejdov.

Pri predaji na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov poskytuje zákon spotrebiteľom určité práva a predávajúcim určité povinnosti nad rámec zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.). Dôvodom je, že pri takomto predaji si buď spotrebiteľ nemôže fyzicky prezrieť tovar, alebo ho pri jeho rozhodovaní sprevádza určitý moment prekvapenia (napríklad keď podomový predajca navštívi spotrebiteľa doma).

Vybrané práva spotrebiteľa a povinnosti predávajúceho.

1. Mám **právo byť informovaný** ešte pred uzavretím zmluvy.



Toto právo zahŕňa:

informácie o vlastnostiach výrobku alebo charaktere služby; informácie o predávajúcom vrátane kontaktu na predávajúceho; údaje o cene a o všetkých poplatkoch a nákladoch; platobné podmienky a dodacie podmienky; informácie o možnostiach odstúpenia od zmluvy atď.

Uvedené informácie mi musia byť poskytnuté aj na trvanlivom nosiči (e-mail, listina a pod.), a to najneskôr spolu s potvrdením o uzavretí zmluvy pri dodaní tovaru.

Zaujímavosti:

- * Ak som nebol poučený o ďalších poplatkoch či iných nákladoch (napríklad poplatok za poštovné), nie som povinný tieto náklady a poplatky nad rámec ceny zaplatiť.

- * Aby sa predišlo tzv. internetovým pasciam (keď si spotrebiteľ myslel, že sa len bezplatne registroval, no v skutočnosti sa napr. zaviazal platiť pravidelný mesačný poplatok), musí byť tlačidlo pred samotným odoslaním objednávky označené slovami „s povinnosťou platby“. Ak takéto označenie chýba a následkom je, že o povinnosti platiť neviem, tak platiť nemusím.

2. Ak si kúpu rozmyslím, **môžem odstúpiť od zmluvy**, a to aj **bez uvedenia dôvodu**. Odstúpenie od zmluvy znamená, že kúpený tovar zašlem predávajúcemu naspäť, najlepšie spolu s listom (alebo aj emailom), v ktorom mu oznámim, že odstupujem od zmluvy. Lehota je **14 dní**. Ak ma však predávajúci nepoučí o tomto práve, lehota sa predĺži až na 12 mesiacov a 14 dní. Aby sa mi od zmluvy odstupovalo jednoduchšie, predávajúci je povinný priložiť mi k zmluve **formulár**, ktorý len vyplíšem a zašlem. Vzor formuláru je aj v prílohe zákona č. 102/2014 Z. z.

Z môjho práva na odstúpenie od zmluvy existujú výnimky (napr. ak by to nebolo vhodné z hygienických dôvodov, ak ide o rýchlo sa kaziaci tovar, periodickú tlač, knihy a pod.).

Keď odstúpim od zmluvy, **som povinný vrátiť** predávajúcemu **tovar do 14 dní**. V rovnakej lehote mi je **predávajúci povinný vrátiť peniaze**. Ak však tovar nevrátim, predávajúci môže zadržať moju platbu až do okamihu, keď tak urobím.

Zaujímavosť:

- * Keď využijem svoje právo na odstúpenie od zmluvy, predávajúci ma za to nemôže nijako trestať účtovaním poplatkov či pokút.

Predajné akcie.

Ako je uvedené vyššie, na predajných akciách dochádza k predaju tovaru mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Ide vlastne o **akcie určené pre obmedzený počet spotrebiteľov** (na rozdiel napr. od veľtrhov, ktoré sú určené pre neobmedzený počet návštevníkov) a sú **organizované na základe pozvánky**, či iného oznámenia. Ich **predmetom** nemusí byť len samotný **predaj** výrobkov a služieb ale aj ich **prezentácia**.

O predajných akciách sa hovorilo veľa najmä v súvislosti s praktikami tzv. šmejdiv. A aké praktiky teda používali? V mnohých prípadoch šlo o **nekalé obchodné praktiky**. S nekalými obchodnými praktikami sa však možno stretnúť nielen pri predajných akciách, ale aj pri iných formách predaja. Preto je dobré vedieť, že:

Obchodná praktika sa považuje za nekalú ak

- je v rozpore s požiadavkou odbornej starostlivosti (tzn. predávajúci sa má správať tak, ako to od neho vyžaduje etika),
- podstatne narušuje ekonomické správanie spotrebiteľa (tzn. keby spotrebiteľ nebol ovplyvnený nekalou praktikou, kúpu by neurobil).

Nekalé obchodné praktiky možno rozdeliť na:

- klamlivé (obsahujú nesprávne informácie a sú preto nepravdivé, alebo uvádzajú spotrebiteľa do omylu, alebo opomínajú podstatné informácie),
- agresívne (používa sa pri nich obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv).

Zoznam praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé možno nájsť v zákone o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.). **Nekalé obchodné praktiky sú zakázané.**

Príklady nekalých obchodných praktík:

- „**Áno, po papierovačkách môžete odísť. Ak to nepodpíšeš necháme t'a tu.**“ Vytvorenie dojmu, že spotrebiteľ nemôže opustiť priestory skôr, ako sa uzavrie zmluva.
- Vyhrali ste! Požiadajte o vyplatenie hlavnej ceny: €100 000!!! Ako si uplatniť nárok na výhru: Naša spoločnosť musí zaplatiť dane a pokryť náklady spojené s touto lotériou. Vašu výhru Vám vyplatíme, keď na nižšie uvedený bankový účet prevediete sumu 1 000 € s poznámkou: „Výherca hlavnej ceny, [Vaše meno]“.

Zaujímavosť:

- * Po skúsenostiach so šmejadmi sa právna úprava sprísnila. Aby bolo možné predajné akcie efektívnejšie kontrolovať, musia predávajúci všetky predajné akcie ohlásiť SOI. Ich neohlásenie má závažné dôsledky, napr. neplatnosť všetkých zmlúv, ktoré boli na takejto akcii uzatvorené.

Možnosti riešenia sporov a dozor nad dodržiavaním povinností zo zákona.

Stalo sa Vám už niekedy, že Vám predávajúci odmietol reklamáciu a vy ste nevedeli, čo ďalej? Alebo ste si boli istý, že predávajúci porušuje svoje povinnosti, no nevedeli ste kam sa obrátiť?

V takom prípade by ste mali vedieť, že **dozor** nad dodržiavaním zákonov na úseku ochrany spotrebiteľa **vykonáva najmä Slovenská obchodná inšpekcia** (SOI). Ak ide o špecifické tovary či služby, dozor môžu vykonávať aj iné orgány (napr. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví – v prípade dodávok vody, plynu či energií; Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb – v prípade mobilných operátorov, internetu, poštových služieb a pod.).

Ak SOI zistí porušenie zákona, uloží predávajúcemu pokutu. Ak sa domnievate, že nejaký predávajúci porušuje svoje povinnosti, môžete dať SOI podnet, a to aj elektronicky na stránkach: <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>.

SOI však nerozhoduje spory medzi predávajúcim a spotrebiteľom, t.j. nemôže nariadiť predávajúcemu aby Vám napr. vrátil peniaze za tovar. Rozhodovať spory môžu len súdy. Ak spor prerastie až do takej miery, že sa rozhodnete s predávajúcim súdiť, ste oslobodený od súdnych poplatkov a môžete sa obrátiť na súd v mieste svojho bydliska.

Dá sa však predísť súdnemu konaniu?

Ak chcete predísť súdnemu konaniu, skúste to najprv s predávajúcim mimosúdne. Obráťte sa na **spotrebiteľské združenie**, ktoré Vám poradí a prípadne aj napomôže dohode s predávajúcim. Zoznam spotrebiteľských združení sa nachádza na stránkach Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.economy.gov.sk/kontakty-na-spotrebitelске-zdruzenia-5933/127618s>.

Od roku 2015 sa budete môcť obrátiť aj na tzv. **orgány mimosúdneho riešenia sporov**. Jedným z týchto orgánov bude aj SOI a v rámci mimosúdneho riešenia sporov sa bude SOI usilovať o sprostredkovanie dohody medzi predávajúcim a spotrebiteľom.





Ukážky praktických prípadov a úloh k 2. časti

- 1) Opíšte vlastnými slovami nekalú obchodnú praktiku. Nájdite ďalšie nekalé obchodné praktiky v zákone o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.).
- 2) V schránke nájdete list, s takýmto obsahom:
„PRIDELENIE VÝHRY V HODNOTE 20 000 € !!!
 Závazne prehlasujem, že chcem dostať výhru, ktorá mi právoplatne patrí. Aby som výhru mohol dostať, je samozrejmé, že si musím kúpiť aspoň jeden výrobok z Vášho sortimentu.“
Posúďte, či táto obchodná praktika vykazuje znaky nekalej obchodnej praktiky, alebo nie. Uveďte dôvody, ktoré Vás viedli k Vášmu záveru.
- 3) Nájdite na webových stránkach Slovenskej obchodnej inšpekcie aktuálne predajné akcie. Uveďte, čo v prípade, ak konanie predajnej akcie nebude Slovenskej obchodnej inšpekcii oznámené.
- 4) Vaši starí rodičia sa zúčastnili na predajnej akcii, kde si nakúpili hrnce v cene 1 500 €. Vaši starí rodičia uvádzajú, že ak by si hrnce nekúpili, predávajúci by im nedovolil opustiť miesto konania predajnej akcie. Ďalej uvádzajú, že predávajúci sa im vyhrážal, bol hrubý a teraz už hrnce nechcú. Poučte ich aké majú práva. Pripravte v ich mene odstúpenie od zmluvy. Využite pri tom formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je v prílohe zákona o predaji na diaľku a mimo prevádzkových priestorov (zákon č. 102/2014 Z. z.).
- 5) Pred týždňom ste si cez internet kúpili novú knihu a teraz ste sa ju rozhodli vrátiť. Predávajúci Vám to neumožní. Posúďte, či predávajúci postupuje v súlade so zákonom.
- 6) Nájdite v zákone o predaji na diaľku a mimo prevádzkových priestorov (zákon č. 102/2014 Z. z.) prípady, kedy nemožno odstúpiť od zmluvy.
- 7) Medzi Vami a predávajúcim vznikne spor z dôvodu zamietnutia reklamácie bicykla, na ktorom sa zasekávajú brzdy. Uveďte aký ďalší postup na vyriešenie vzniknutej situácie zvolíte, ak ste si reklamáciu uplatnili do 12 mesiacov od kúpy a aký ďalší postup by bol najvhodnejší, ak by bola reklamácia uplatnená až po 12 mesiacoch od kúpy.

