

# Ochrana spotrebiteľa – 1. časť

## Kto je spotrebiteľ?

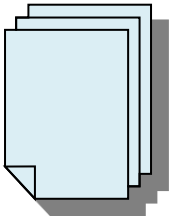
Boli ste dnes v obchode? Prišli ste do školy autobusom? Kúpili ste si niečo cez internet a potom ste sa to rozhodli vrátiť? Kúpili ste si nový mobil na paušál? Chystáte sa v lete na dovolenku? Viete, že vo všetkých týchto situáciách vystupujete ako spotrebiteľ a zároveň máte určité práva? Kto je teda spotrebiteľ a aké má práva?



Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy **nekoná v rámci svojho podnikania ani zamestnania**. Spotrebiteľmi sme teda všetci, keď nakupujeme výrobky alebo služby a pritom nevystupujeme ako podnikatelia ani zamestnanci. Ak sa však napr. rozhodne ísť na nákup podnikateľ, aby zariadil svoju firmu novým nábytkom, ochrana spotrebiteľa sa naňho vzťahovať nebude. Na druhej strane, ak sa podnikateľ vyberie do kina (teda nekoná v rámci predmetu svojho podnikania) ochrana spotrebiteľa sa naňho vzťahuje.

## Čo je spotrebiteľská zmluva?

Uviedli sme, že sa **spotrebiteľom stávame vtedy, keď pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekonáme ako podnikatelia alebo zamestnanci**. Ale čo je vlastne spotrebiteľská zmluva? Vznikne spotrebiteľská zmluva, keď si niečo kúpim v obchode? A čo ak si stiahnem do mobilu aplikáciu? Vedeli ste, že zmluva nemusí vzniknúť len jej podpisom a že nie všetky zmluvy musia byť písomné?



**Spotrebiteľská zmluva je teda každá zmluva, bez ohľadu na svoju formu, ak ju uzatvára spotrebiteľ a dodávateľ.** Spotrebiteľská zmluva tak vzniká v mnohých každodenných situáciách, a to nielen pri nákupe v obchode alebo cez internet, ale aj keď idete na kávu či do posilňovne, alebo využívate rôzne ďalšie služby.

Každá zmluva musí mať najmenej dve zmluvné strany. V prípade spotrebiteľských zmlúv sú zmluvnými stranami spotrebiteľa a dodávateľa. Vysvetlili sme si, kto je spotrebiteľ a teraz sa pozrieme na to, kto je dodávateľ.

## Kto je dodávateľ?

**Dodávateľ**a možno charakterizovať ako osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy **koná v rámci svojho podnikania**. Definíciu si ľahko zapamätáte, je opačná ako v prípade spotrebiteľa.

## Neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.



Zdala sa Vám už niekedy spotrebiteľská zmluva, ktorú ste uzavreli, veľmi nevyvážená a vo Vaš neprospech? V takom prípade by ste mali vedieť, že Vám ochranu poskytuje Občiansky zákonník. Podľa Občianskeho zákonníka totiž platí, že spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Ide o tzv. **neprijateľné podmienky**. Sú to napríklad ustanovenia, ktoré musí spotrebiteľ plniť, aj keď nemal možnosť sa s nimi oboznámiť pred uzavretím zmluvy, alebo o ustanovenia požadujúce zaplatenie neprimerane vysokej pokuty od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoju povinnosť.

**Neprijateľné podmienky sú neplatné.** To znamená, že sa ich plnenia dodávateľ nemôže domáhať a spotrebiteľ nie je povinný ich plniť.

## Vybrané práva spotrebiteľa a povinnosti predávajúceho.

1.) Aby som sa vedel správne rozhodnúť či nejakú vec alebo službu kúpiť alebo nie, mám **právo byť informovaný**.



Toto právo zahŕňa:

- informácie o vlastnostiach výrobku alebo charaktere služby; informácie o tom, ako výrobok použiť, zmontovať, udržiavať a skladovať; ako aj informáciu o prípadnom nebezpečenstve, ktoré môže vzniknúť z nesprávneho použitia; údaje o výrobcovi (alebo aj o dovozcovi a dodávateľovi); údaje o miere alebo množstve; údaje o cene; právo, aby mi bol výrobok predvedený, ak to jeho povaha umožňuje atď.

**Ak je to potrebné**, predávajúci je povinný priložiť k výrobku aj **návod** (čo je bežné napríklad pri elektronike). Ak sa vyššie uvedené **informácie** poskytujú písomne, musia byť **v slovenskom jazyku**. To však nevylučuje, aby boli informácie okrem slovenčiny poskytnuté aj v iných jazykoch, alebo prostredníctvom piktogramov či iných symbolov.



**Dôležitou** spomedzi uvedených informácií **je cena**. Predávajúci je povinný zreteľne označiť výrobok aj službu cenou alebo cenu inak vhodne sprístupniť. Informácia o cene pritom nesmie vzbudzovať dojem, že cena je nižšia ako v skutočnosti, že určenie ceny závisí od okolností, od ktorých v skutočnosti nezávisí, že cena môže byť zvýšená, znížená či nezmenená, aj keď tomu tak nie je a pod.

2.) Predávajúci je povinný vydať mi **doklad o kúpe**.

3.) Mám právo na **výrobky a služby v bežnej kvalite**.

4.) Keď si už výrobok kúpim a objavia sa na ňom chyby (vady), mám **právo reklamovať**.



**Ale ako mám postupovať pri reklamácii?**

Keď sa na výrobku objavia chyby a ja chcem uplatniť svoje právo na reklamáciu, výrobok nemám ďalej používať, ale je potrebné si toto právo čo najskôr uplatniť. Výrobok môžem reklamovať v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, kde je prijatie reklamácie možné. Zamestnanec, poverený vybavovaním reklamácií (ktorý musí byť v prevádzkarni prítomný) ma musí poučiť o mojich právach.

Moje práva možno rozdeliť, podľa toho, či sa dá vada výrobku odstrániť alebo nie:

### Odstrániteľné vady:

- ✚ Ak ide o **odstrániteľnú vadu, teda vadu, ktorá sa dá opraviť**, mám právo, aby bola vada **bezplatne, včas a riadne odstránená**. Namiesto odstránenia vady však **môžem žiadať aj výmenu veci**, ak tým nespôsobím predávajúcemu neprimerané náklady. Tiež je dobré vedieť, že predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vec za bezchybnú, ak mi tým nespôsobí neprimerané ťažkosti. A viete, čo môžete žiadať, ak sa tá istá vada vyskytuje opakovane, alebo ak je na výrobku naraz väčší počet vád? V takom prípade môžete žiadať výmenu veci alebo vrátenie peňazí (ak žiadate vrátenie peňazí, odstupujete tým vlastne od zmluvy). Pre úplnosť uvádzame, že vrátiť alebo vymeniť tovar kúpený v kamennej predajni, ktorý nemá žiadne vady nie je Vaše zákonné právo. Niektorí predávajúci to umožňujú, avšak tí, ktorí to neumožnia, neporušujú žiadne právne predpisy.

### Neodstrániteľné vady:

- ✚ Ak je **vada neodstrániteľná a vec pre túto vadu nemôžem riadne užívať**, môžem žiadať **výmenu veci alebo vrátenie peňazí**. Rozhodnutie je na mne a predávajúci ma nemôže nútiť, aby som namiesto týchto svojich práv využil napr. poukážku na ďalší nákup.

✚ Ak je **vada neodstrániteľná, ale nebráni riadnemu užívaniu** veci, mám **právo na zl'avu**.

Keď sa rozhodnem, ktoré z týchto práv uplatním, predávajúci na základe môjho rozhodnutia určí spôsob vybavenia reklamácie. **Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní**. Ak reklamácia nebude vybavená v tejto dobe, **mám právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy, teda na vrátenie peňazí**.



**A ako má postupovať pri reklamácií predávajúci?**

Ako sme už uviedli, predávajúci je povinný:

- ✚ Poučiť Vás o Vašich právach, na základe Vášho rozhodnutia určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní.
- ✚ Okrem toho je však predávajúci predovšetkým povinný prijať Vašu reklamáciu a **vydať Vám potvrdenie, že ste si reklamáciu uplatnili**.
- ✚ Ak predávajúci Vašu reklamáciu zamietne a vy ste tovar reklamovali **do 12 mesiacov od kúpy**, je povinný **vydať Vám kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Vašej reklamácie**.
- ✚ Ak predávajúci Vašu reklamáciu zamietne a vy ste tovar reklamovali **po 12 mesiacoch od kúpy**, v doklade o vybavení reklamácie musí **uviesť, komu môžete výrobok zaslať na odborné posúdenie**. Ak sa odborným posúdením zistí opodstatnenosť Vašej reklamácie, môžete si ju znova uplatniť a predávajúci Vám už nie je oprávnený reklamáciu zamietnuť.
- ✚ Predávajúci je tiež povinný **vydať Vám doklad o vybavení reklamácie**.



**Čo je to odborné posúdenie?**

Odborným posúdením **vyjadrenie znalca** alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (tzv. **skúšobne**), alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, čiže **záručného servisu**. Iba tieto osoby môžu posúdiť výrobok, nikto iný.



**Čo je záručná doba?**

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú v tzv. **záručnej dobe**. **Táto je vo všeobecnosti 24 mesiacov**. Avšak existujú výnimky, napr. pri použitých veciach 12 mesiacov, pri stavbách 18 mesiacov a tiež platí, že predávajúci môže poskytnúť záruku nad rámec zákona, ktorá bude presahovať 24 mesiacov.

5.) **Mám právo na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti.**

**Bezpečné výrobky a služby** sú také, ktoré pre nás **za bežných podmienok nepredstavujú nebezpečenstvo**. Sú to výrobky, ktoré, keď používame takým spôsobom, ako to určil výrobca a na taký účel, na ktorý sú určené, nie sú pre nás nebezpečné. Naopak, ak sa používajú na iný účel alebo iným spôsobom, môžu byť nebezpečné. Ako príklad si uveďme žehličku. Ak s ňou iba žehlíte, nepredstavuje žiadne nebezpečenstvo. Ak by ste s ňou však chceli ohriať vodu vo vani, mohla by spôsobiť veľmi vážne poranenia. Pokým však pri žehlení funguje tak, ako má, ide o bezpečný výrobok.

Naopak, **nebezpečný je taký výrobok**, ktorý už **pri riadnom používaní predstavuje** pre užívateľa alebo jeho okolie **nebezpečenstvo**. Napríklad spomínaná žehlička, ak má zle izolovaný kábel, a preto hrozí riziko elektrického šoku.

A čo v prípade, ak zistím, že mám doma nebezpečný výrobok? Je dobré vedieť, že nebezpečné výrobky sú zverejňované na webe Slovenskej obchodnej inšpekcie: [http://www.soi.sk/sk/Nebezpecne-vyroby/Narodny-trh-SR.soi](http://www soi.sk/sk/Nebezpecne-vyroby/Narodny-trh-SR.soi).

Ak zistím, že **mám výrobok**, ktorý je **nebezpečný**, **môžem ho vrátiť predávajúcemu** a ten mi je povinný **vrátiť peniaze**. Ak už nemáte doklad o kúpe tohto výrobku, vždy ho môžete vrátiť výrobcovi alebo dovozcovi.

Príklady nebezpečných výrobkov:

Pero s laserovým ukazovadlom  
a LED svetlom "3 in 1 LASER & LED PEN"



Druh nebezpečnosti:

Riziko poškodenia zraku.

Textilná bábika - Víla Amálka



Druh nebezpečnosti:

Riziko zadusenia.



## Ukážky praktických prípadov a úloh k 1. časti

- 1) Vymenujte čo najviac svojich spotrebiteľských práv. Nájdite ďalšie svoje práva v zákone o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.).
- 2) Povedzte vlastnými slovami, čo je to neprijateľná zmluvná podmienka a uveďte aspoň jeden príklad. Nájdite ďalšie príklady neprijateľných zmluvných podmienok v Občianskom zákonníku.
- 3) Nájdite na webových stránkach Slovenskej obchodnej inšpekcie nebezpečné výrobky a uveďte na čo máte právo, ak by ste niektorý z týchto výrobkov mali kúpený.
- 4) Pred mesiacom ste si kúpili nový mobil, ktorý sa Vám bez príčiny vypína. Naformulujte písomnú reklamáciu.

Predávajúci na základe odborného posúdenia zistil, že reklamácia je odôvodnená a že ide o neodstrániteľnú vadu. Predávajúci Vám na kúpu nového mobilu ponúkne poukážku v cene reklamovaného mobilného telefónu. Prijmete poukážku od predávajúceho? Uveďte prečo áno a prečo nie?

- 5) Uveďte ako by ste postupovali v prípade, ak sa Vám na topánkach kúpených pred 7 mesiacmi vyskytne opätovne po tretí raz tá istá vada (odlepená podrážka). Vadu ste už dvakrát reklamovali a bola odstránená zalepením podrážky.
- 6) Pred 31 dňami ste u predávajúceho reklamovali tablet, avšak reklamácia doposiaľ nebola vybavená. Uveďte aké máte práva. Naformulujte písomné odstúpenie.
- 7) Uveďte rozdiely medzi reklamáciou uplatnenou do 12 mesiacov od kúpy a po 12 mesiacoch od kúpy.
- 8) Rozhodili ste sa vrátiť tovar, ktorý ste si pred dvoma dňami kúpili v kamennej predajni. Tovar nemá žiadne vady, vy ste si však nákup rozmysleli. Predávajúci Vám to neumožní. Aký právny predpis predávajúci porušil?

