

Ochrana práv spotrebiteľa

Keď sa hovorí o právach spotrebiteľa, platí vo všeobecnosti príslovie: Náš zákazník - náš pán. Bohužiaľ existuje mnoho predajcov, ktorí ochranu práv neustále porušujú a nerešpektujú. Porušujú tým zákony a pravidlá predaja na Slovensku. V dnešnej téme si o povinnostiach a právach predajcov a spotrebiteľov povieme niečo viac.

K základným povinnostiam predajcu patrí:

1. označiť tovar cenou.
2. informovať spotrebiteľa o funkciách výrobku
3. informovať o správnom nakladaní s výrobkom a o správnej údržbe výrobku
4. poskytnúť kompletný návod na použitie v slovenskom jazyku.
5. vystaviť doklad o predaji a vypísať (ak si to tovar vyžaduje) záručný list.
6. na požiadanie zákazníka tovar predviesť a nechať ho spotrebiteľovi vyskúšať.
7. ponúknuť tovar, ktorý nie je po uplynutí dátumu spotreby (potraviny a kozmetika)

Pri spotrebe tovaru sa neraz zistí, že kúpený tovar je chybný, respektíve, že sa po čase nepreukáže jeho proklamovaná kvalita. V takom prípade má zákazník právo požadovať výmenu poškodeného alebo nekvalitného výrobku. Celý tento proces sa nazýva „reklamácia“. Aj reklamácia má svoje pravidlá, ktoré sa musia dodržiavať. Záručná doba je lehota v ktorej výrobca musí garantovať bezchybnosť výrobku. Na Slovensku je záručná doba stanovená na 2 roky od dátumu predaja výrobku. Táto záručná doba sa však nevzťahuje na výrobky rýchlej spotreby ako napr. potraviny, rastliny, krmivá. V prípade týchto výrobkov sa záručná doba upravuje podľa ich charakteru. Lehota vybavenia reklamácie je stanovená na 30 dní (mesiac).

Záručná doba sa môže aj dobrovoľne predĺžiť. Dlhšiu záručnú dobu však môže predĺžiť len výrobca alebo predávajúci.

Výrobok sa môže poškodiť z rôznych dôvodov. Podľa typu chyby, ktorá sa vyskytne reklamačný poriadok rozlišuje 2 typy chýb a to

1. **Odstrániteľná chyba výrobku** - je to chyba, ktorá sa dá opraviť a výrobok bude fungovať bezchybne a bude opäť zaručená jeho funkcia. Čas po ktorý sa výrobok opravuje nespadá do záručnej doby a záruka sa o tento čas automaticky predĺži. V prípade, že sa rovnaká chyba opäť vyskytne, má zákazník právo na výmenu tovaru, alebo na vrátenie peňazí.
2. **Neodstrániteľná chyba výrobku** - v tomto prípade má zákazník automaticky právo na výmenu výrobku, vrátenie peňazí, alebo na zľavu na nákup v hodnote reklamovaného výrobku. Riešenie v prípade neodstrániteľnej chyby je na dohode medzi predávajúcim a kupujúcim.

Predávajúci môže predávať aj taký tovar, ktorý sa považuje za chybný, respektíve za výrobok druhej triedy či kvality. V tomto prípade sa záruka nevzťahuje na chybu, na ktorú predávajúci kupujúceho upozorní. Výrobky kvality druhej triedy sa predávajú za podstate nižšiu cenu ako plne funkčný výrobok, no záruka na proklamovanú funkčnosť je nezmenená.

Všetky práva, ktoré sa zaoberajú ochranou spotrebiteľa upravuje občiansky zákonník. V rámci občianskeho zákonníka upravuje práva spotrebiteľa hneď niekoľko zákonov a to:

1. Zákon o cenách
2. Zákon o ochrane spotrebiteľa
3. Zákon o živnostenskom podnikaní

Pre zaručenie proklamovanej kvality výrobkov a zabránenie zavádzania spotrebiteľa existuje dnes na Slovensku niekoľko kontrolných inštitúcií, ktoré kontrolujú kvalitu predávaných výrobkov.

K najvýznamnejších z nich radíme tzv. „**štátne skúšobne**“. Štátna skúšobňa schvaľuje a povoľuje predávanie domácich a zahraničných výrobkov. Pre rôzne výrobky totiž existujú isté normy kvality (či už v rámci SR alebo v rámci EÚ), ktoré musia spĺňať. Ak tieto normy skúšané výrobky spĺňajú dostanú od štátnej skúšobne „skúšobné osvedčenie o kvalite“. V prípade, že tieto normy nie sú splnené, výrobok sa na našom trhu nesmie predávať.

SOI - „Slovenská obchodná inšpekcia“ - je to inštitúcia, ktorá je zároveň hlavným kontrolným orgánom v celej sfére obchodu. Prijíma sťažnosti a podnety spotrebiteľov a kontroluje obchodný proces. Rieši spotrebiteľské konflikty a má hlavné slovo pri riešení komplikovaných vzťahov predávajúci - zákazník.

ZSS - „Združenie slovenských spotrebiteľov“ - je to inštitúcia ochrany spotrebiteľov, ktorá zvyšuje právne povedomie spotrebiteľov(organizuje pre nich školenia a prednášky), rieši konfliktné situácie medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi, poskytuje informácie, rady a tipy, poskytuje konkrétnu pomoc.

V roku 1985 prijalo OSN 8 hlavných práv spotrebiteľa a to sú:

1. Právo na prístup k základným tovarom a službám.
2. Právo na bezpečnosť - právo na výrobky, ktoré neohrozujú život človeka
3. Právo na informácie - právo na informácie o výrobku - jeho funkciách, bezpečnosti a zložení.
4. Právo na voľbu - je to právo slobodne si vybrať výrobok podľa svojej potreby (kvalita, cena, záruka, služby)
5. Právo obhajovať si spotrebiteľské záujmy
6. Právo na reklamáciu - právo vymeniť nekvalitný výrobok za výrobok požadovanej kvality.
7. Právo na spotrebiteľské vzdelávanie sa - právo informovať a vzdelávať sa o spotrebiteľských právach, ako aj informovať sa o výrobkoch
8. Právo na zdravé životné prostredie - právo vyberať si výrobky, ktoré neznečisťujú životné prostredie resp. neničia prírodu a nie (alebo sú minimálne) sú škodlivé.

Zopakujte si:

1. Aké sú základné povinnosti predávajúceho?
2. Definuj odstrániteľnú chybu výrobku!
3. Čo znamená skratka SOI?
4. Aké úlohy má štátna skúšobňa.
5. Ktorých 8 práv prijalo OSN v rámci ochrany spotrebiteľa?
6. Ktoré zákony upravujú na Slovensku ochranu spotrebiteľa.

Použitá literatúra:

Kolektív autorov, Zmaturuj z náuky o spoločnosti, Didaktis, Brno, 2002

A. Martinská Vavrová, Príprava na maturitu - náuka o spoločnosti, Príroda, Bratislava, 2009