



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
VÝSKUM A INOVÁCIE

AKÝCH KONANÍ BY SA MALI PODNIKATELIA ZDRŽAŤ, ABY NEPORUŠILI PRÁVA SPOTREBITEĽA?



POVINNOSTI PODNIKATEĽA V POSTAVENÍ PREDÁVAJÚCEHO VOČI ZÁKAZNÍKOVI V POSTAVENÍ SPOTREBITEĽA

Ochrana spotrebiteľa právny predpis je pomerne rozsiahla, zároveň dochádza k častým legislatívnym zmenám v podobe novelizácií zákonov alebo prijímania úplne nových zákonov. Spotrebiteľ sa považuje za slabšiu stranu v zmluvnom vzťahu uzatvorenom medzi ním a predávajúcim. Znenie legislatívy sa preto snaží o vyrovnanie pozícií zmluvných strán, čo má dôsledok vo zvýšenej miere povinností, ktoré predávajúci musí dodržiavať. V predmetnom dokumente sa budeme

zaoberať povinnosťami predávajúceho voči svojim zákazníkom, ktorí sú v postavení spotrebiteľa. Nakoľko právam spotrebiteľa korešponduje množstvo povinností, nie sú v tomto dokumente uvedené všetky povinnosti predávajúceho, ale len tie, ktoré považujeme za najdôležitejšie. Nižšie uvedený výpočet zákonov nie je úplný, pričom oblasť ochrany spotrebiteľa a z nej plynúce povinnosti pre predávajúceho, sa nachádzajú aj v iných zákonoch.



ZÁKLADNÁ PRÁVNÁ ÚPRAVA OCHRANY SPOTREBITEĽOV SA NACHÁDZA V NIŽŠIE UVEDENÝCH ZÁKONCH:

Zákon č. 250/2007 Z. z. **o ochrane spotrebiteľa** a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov
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** a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 161/2011 Z. z. **o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých**

služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov
Zákon č. 391/2015 Z. z. **o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**
a o zmene a doplnení niektorých zákonov
Zákon č. 40/1964 Zb. **Občiansky zákonník** v znení neskorších predpisov
Zákon č. 22/2004 Z. z. **o elektronickom obchode** a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.

ÚSTREDNÉ POJMY V ZMYSLE PLATNEJ LEGISLATÍVY:



Za **spotrebiteľa** sa považuje fyzická osoba (v našom prípade ju môžeme označiť ako zákazníka alebo klienta), ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, obchodnej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Spotrebiteľská zmluva je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorá je uzatvorená medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Spotrebiteľská zmluva sa v porovnaní s klasickou zmluvou líši v tom, že podmienky, ktoré by spôsobovali nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa, sú podľa § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka neplatné. Zároveň však musia byť splnené oba nasledujúce predpoklady súčasne:

- uvedené podmienky neboli individuálne dojednané, t. j. spotrebiteľ pri uzatváraní zmluvy nemohol ovplyvniť existenciu tejto podmienky v zmluve,
- nejde o hlavný predmet plnenia a primeranosť ceny za predpokladu, že sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne.

Výrobkom sa rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola

vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Za **službu** sa považuje akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy.

OKRUH POVINNOSTÍ PREDÁVAJÚCEHO, KTORÉ UPRAVUJE ZÁKON O OCHRANE SPOTREBITEĽA:

1) Predávajúci je povinný zachovávať **poctivosť predaja** výrobkov a poskytovania služieb predajom:

- a) výrobkov **v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve** a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov;
- b) výrobkov a poskytnutím služby **v bežnej kvalite**, ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely;
- c) výrobkov a poskytnutím služby **za dohodnuté ceny**;
- d) **v správne naučtovanej cene** výrobkov alebo služieb.

2) Predávajúci je **povinný**:

- a) **zabezpečovať hygienické podmienky** pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb;
- b) **dodržiavať** pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb **podmienky skladovania výrobkov** určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu.

3) Predávajúci je povinný spotrebiteľa **informovať o**:

- a) **vlastnostiach** predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby;
- b) **spôsobe použitia, montáže alebo údržby** a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z nesprávneho použitia, montáže alebo údržby výrobku, vrátane úplného opisu všetkých rizík, ktoré používanie výrobku pre spotrebiteľa

- predstavuje, a opatrení, ktoré je potrebné prijať na zabránenie vzniku rizika pre spotrebiteľa pri používaní výrobku;
- c) **podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku;**
 - d) **riziku súvisiacom s poskytovanou službou;**
 - e) ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný **zabezpečiť**, aby vyššie uvedené informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený **písomný návod**;
 - f) údajoch o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi;
 - g) **cene** výrobku alebo poskytovanej služby (informácia o cene musí byť jednoznačná a musí zahŕňať konečnú cenu vrátane DPH a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku);
 - h) **rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (reklamácie)**, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv;
 - i) **obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho**;
 - j) **telefónne číslo predávajúceho** a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty, ak ich má;
 - k) **platobné podmienky, dodacie podmienky**, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov;
 - l) **existencii a podrobnostiach záruky** poskytovanej výrobcom.



4) Predávajúci je povinný **dodržiavať zásadu zákazu diskriminácie** spotrebiteľa a to tak, že:

- a) vo vzťahu k spotrebiteľovi je **predávajúci povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania** v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon);
- b) predávajúci **nesmie odmietnuť predat spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj**, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach;

- c) **nesmie viazať predaj výrobku** alebo poskytnutie služby **na predaj iného výrobku** alebo na poskytnutie inej služby;
- d) **rezervované výrobky po celý čas rezervácie osobitne označiť** s uvedením času, dokedy sú rezervované; platí to aj o zaplatených výrobkoch, ktoré sa nachádzajú v prevádzkarni do času ich prevzatia spotrebiteľom alebo dodania spotrebiteľovi;
- e) **nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi**.

5) **Ďalšie povinnosti predávajúceho pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb:**

- a) **nesmie klamať**, no najmä nesmie uvádzať nepravdivé, nepodložené, neúplné, nepresné, nejasné, dvojzmyselné alebo prehnané údaje alebo zamlčovať údaje o skutočných vlastnostiach výrobkov alebo služieb alebo úrovni nákupných podmienok;
- b) **predviesť spotrebiteľovi výrobok**, ak to povaha výrobku umožňuje;
- c) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich **riadne a bezpečné použitie**;
- d) poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim;
- e) **telefónne číslo predávajúceho**, na ktorom ho môže kontaktovať spotrebiteľ v súvislosti s uzavretou zmluvou, **nesmie byť číslom služby so zvýšenou tarifou**;
- f) **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe** výrobku alebo o poskytnutí služby s povinnými údajmi;
- g) predávať výrobok v **hygienicky nezávadných obaloch** alebo ho do takých obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku;
- h) pri uplatnenej reklamacii výrobku spotrebiteľom je predávajúci povinný **určiť spôsob vybavenia reklamácie** (odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,) **ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, **v odôvodnených prípadoch**, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, **najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie;



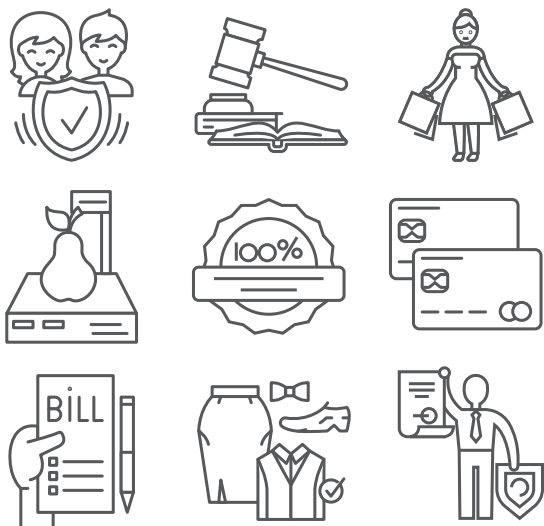
- i) po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok).

6) Predávajúci nesmie:

- a) **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu;**
- b) **upierať spotrebiteľovi jeho práva** podľa ustanovenia § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa;
- c) **používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách;**
- d) **spotrebiteľovi účtovať poplatky za použitie platobného prostriedku alebo za využitie iného spôsobu platby,** ako je platobný prostriedok vo výške prevyšujúcej skutočné náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s používaním tohto spôsobu platby.

Naproti vyššie uvedeným povinnostiam predávajúceho, má **spotrebiteľ právo** na dodržanie uvedených povinností zo strany predávajúceho, okrem nich má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, **uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov** a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa sa môže spotrebiteľ proti porušiteľovi na súde domáhať ochrany svojho práva. V prípade nedodržania zákonných povinností podnikateľom hrozí pokuta vo výške určenej zákonom.





Kontaktné informácie:

Slovak Business Agency

Karadžičova 2

811 09 Bratislava 2

Slovenská republika

www.sbagency.sk

monitoring@sbagency.sk | www.monitoringmsp.sk