

OCHRANA SPOTREBITEĽA

Hodina 4



Ozrejenie témy

ÚVOD

Dôležitou súčasťou zodpovedného spravovania osobných financií je dávať si pozor na podvodníkov. Pri nakupovaní totiž môžeme stretnúť mnoho ľudí, ktorí sa na nás buď pokúsia nečestne obohatiť, alebo nám dodajú nekvalitné tovary a služby. Zákon nám preto poskytuje mnohé práva, ktoré môžeme využiť, ak predajcovia nesplnili svoje sľuby. Na tejto hodine spoznáme rôzne nástrahy, ktoré na spotrebiteľov číhajú a spôsoby, ktorými sa proti nim môžeme brániť. Bez týchto znalostí je jednoduché zbytočne prísť o veľa peňazí.

SPOTREBITEĽSKÁ ZMLUVA

Spotrebiteľská zmluva vzniká vtedy, keď prebehne obchod medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Pre pochopenie v reálnom živote si najskôr musíme priblížiť tieto dva pojmy.

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 nakúpil kancelárske potreby do kancelárie, ochrana spotrebiteľa sa naňho vzťahovať nebude. Aj podnikateľ ale môže vystupovať ako spotrebiteľ, ak nekoná v rámci svojho podnikania. Príkladom je výlet s rodinou do divadla, kedy sa na neho vzťahuje ochrana spotrebiteľa.

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

Spotrebiteľská zmluva teda vzniká medzi spotrebiteľom a predávajúcim. **Nevzniká** v prípade obchodu medzi dvomi osobami konajúcimi v rámci zamestnania alebo dvomi spotrebiteľmi.

PRÁVA SPOTREBITEL'A

Na Slovensku majú kupujúci v rámci ochrany spotrebiteľa zabezpečené tieto práva:

1) Právo na informácie

Informácie, ktoré by mal spotrebiteľ mať k dispozícii sú najmä informácie o vlastnostiach výrobku alebo charaktere služby; údaje o cene, informácie o tom, ako sa výrobok používa, zmontuje, udržiava a skladuje, ako aj informáciu o prípadnom nebezpečenstve, ktoré môže vzniknúť z nesprávneho použitia, údaje o výrobcovi (prípadne aj o dovozcovi a dodávateľovi), údaje o miere alebo množstve.

Ak je to potrebné, predávajúci je povinný priložiť k výrobku aj **návod** (napr. pri elektronike). Ak sa vyššie uvedené informácie poskytujú písomne, mali by byť v **slovenskom jazyku**. Okrem slovenčiny môžu byť informácie poskytnuté aj v iných jazykoch, alebo prostredníctvom piktogramov či iných symbolov.

2) Predávajúci je povinný vydať doklad o kúpe

3) Právo na výrobky a služby v bežnej kvalite

4) Právo reklamovať výrobok

Spotrebiteľ má právo reklamovať výrobok, ak sa na ňom objavia chyby (vady). Proces reklamácie si priblížime v ďalšej sekcii.

5) Právo na ochranu zdravia a bezpečnosti

Bezpečné výrobky a služby sú také, ktoré za bežných podmienok nepredstavujú nebezpečenstvo. Sú to výrobky, ktoré nie sú pre spotrebiteľa nebezpečné, ak ich používame spôsobom, aký určil výrobca, a na účel, na ktorý sú určené. Naopak, ak sa používajú na iný účel alebo iným spôsobom, môžu byť nebezpečné. Ako príklad si uvedieme mikrovlnnú rúru. Ak v nej len rozmrazujete a zohrievate jedlo, nepredstavuje žiadne nebezpečenstvo. Ak by ste v nej chceli zohrievať uzavreté fľaše, alebo rozmrazovať telefón, môže explodovať a spôsobiť veľmi vážne poranenia. V **návode** na použitie by sa mali nachádzať inštrukcie, ako správne používať výrobok, aby bol bezpečný. Pokiaľ postupujete v súlade s návodom na použitie a výrobok funguje tak, ako má, ide o bezpečný výrobok.

Naopak, **nebezpečný výrobok** je taký, ktorý už pri riadnom používaní predstavuje pre užívateľa alebo jeho okolie nebezpečenstvo. Ak má spomínaná mikrovlnná rúra zle izolovaný kábel, tak hrozí riziko elektrického šoku. Ak zistíte, že máte doma nebezpečný výrobok, tak ho môžete vrátiť predávajúcemu a ten je **povinný vrátiť peniaze**. Ak už nemáte doklad o kúpe tohto výrobku, vždy ho môžete vrátiť výrobcovi alebo dovozcovi.

REKLAMÁCIA

Keď sa na výrobku objavia chyby a rozhodnete sa uplatniť svoje **právo na reklamáciu**, výrobok ďalej nepoužívajte a reklamujte ho čo najskôr. Výrobok sa môže reklamovať v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, kde je prijatie reklamácie možné. Zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií (ktorý musí byť v prevádzkarni prítomný) vás musí poučiť o vašich právach. Tie závisia od toho, či sa dá vada výrobku odstrániť alebo nie.

- a) Ak ide o **odstrániteľnú vadu**, ktorá sa dá opraviť, máte právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Namiesto odstránenia vady však môžete žiadať aj výmenu veci, ak sa tým nespôsobia predávajúcemu neprimerané náklady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vec za bezchybnú. Ak sa tá istá vada vyskytuje **opakovane** alebo je na výrobku naraz väčší počet vád, tak môžete žiadať výmenu veci alebo vrátenie peňazí (ak žiadate vrátenie peňazí, tak v podstate odstupujete od zmluvy).

Ak by ste chceli vrátiť alebo vymeniť tovar kúpený v kamennej predajni, ktorý nemá žiadne vady, tak na to **nemáte zákonné právo**. Niektorí predávajúci to umožňujú, avšak tí, ktorí to neumožnia, neporušujú žiadne právne predpisy.

- b) Ak je vada **neodstrániteľná** a vec pre túto vadu nemôžete riadne užívať, môžete žiadať výmenu veci alebo vrátenie peňazí. Rozhodnutie je na vás a predávajúci vás nemôže prinútiť, aby ste namiesto týchto svojich práv využili napr. poukážku na ďalší nákup. Ak je vada neodstrániteľná, ale **nebráni riadnemu užívaniu veci**, máte právo na zľavu. Keď sa rozhodnete, ktoré z týchto práv uplatníte, predávajúci na základe vášho rozhodnutia určí spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak reklamácia nebude vybavená v tejto dobe, máte právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy, teda na vrátenie peňazí.

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 zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú v tzv. **záručnej dobe**. Táto je vo všeobecnosti **24 mesiacov**, teda 2 roky. 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.

ODKAZY

Nekalé praktiky obchodníka: <https://www.youtube.com/watch?v=rB-eSzwXByw>

Aktivity a cvičenia



ÚVODNÉ VIDEO

Aktivita č. 1

Doba, počas ktorej za vady zodpovedá predávajúci, sa nazýva **záručná doba**

a zo zákona je stanovená na **24** mesiacov.

pri uzatvorení zmluvy máte právo vrátiť tovar bez udania dôvodu do **14 dní** od nákupu len v prípade, ak bol tovar zakúpený mimo prevádzky.



Vysvetlenie: Cieľom úvodnej aktivity je oboznámiť žiakov s témou spotrebiteľského správania a ochrane spotrebiteľa, ktorá sa ich týka. Žiakov upozorníme, že ľudia túto ochranu často nevyužívajú, lebo o nej nevedia. Minimálna záručná doba je stanovená na 24 mesiacov, môže byť aj väčšia. V špeciálnych prípadoch to môže byť menej.



ŽIVNOSTNÍK PODVODNÍK

Aktivita č. 2

Prečítajte si zhrnutie článku a diskutujte so spolužiakmi, ako by ste sa v takej situácii zachovali. Čo mohol spomenutý dôchodca spraviť pri obchode inak, aby podvodu predišiel? Počuli ste o príkladoch ochrany, ktorú pri nákupoch poskytuje štát?

Vysvetlenie: Bohužiaľ, pokiaľ neexistuje o dohode žiadny oficiálny doklad, dôchodca už v spomenutom prípade nemôže urobiť nič, iba sa obrátiť na políciu. Takýmto prípadom sa však dá predchádzať opatrnosťou pri nakupovaní. Auto si mal kupovať **od overeného predajcu automobilov v jeho obchodných priestoroch**. Mal žiadať zmluvu, objednávku, alebo iný doklad preukazujúci objednanie nového auta. Mohol si napríklad vypýtať **bloček, faktúru** za zaplatenú zálohu alebo žiadať **obhliadku** a skúšobnú jazdu v slúbenom vozidle. Platbu mal uskutočniť **bankovým prevodom**, aby mal doklad o prevode. Ako prípady ochrany poskytovanej štátom môžu žiaci uviesť povinnosť dodržania zmluvných podmienok, právo na reklamáciu či akékoľvek iné spotrebiteľské právo spomenuté v sekcii Ozrejmienie témy.

Na záver žiakom zdôrazníme potrebu právnej ochrany spotrebiteľa. Spotrebiteľ je totiž pri obchodovaní oveľa **menej skúsená osoba**. Predávajúci, ktorý vzhľadom na to, že koná v rámci svojho podnikania alebo profesie, pozná ponúkaný tovar a služby, je skúsenejší v oblasti trhu a väčšinou sa lepšie orientuje v právnych postupoch, takže má oproti spotrebiteľovi výrazne silnejšie postavenie. To by mu umožňovalo jednoducho robiť podvody podobné tým z prediskutovaného príbehu.

Pred rokmi sa v slovenských médiách objavila správa o živnostníkovi, ktorý svojimi podvodmi pripravil o peniaze takmer 30 ľudí. Jednému dôchodcovi napríklad slúbil zaobstaráť nové auto, na ktoré si nechal vyplatiť peňažnú zálohu v hotovosti, bez predchádzajúceho podpisu zmluvy. Hotovosť prevzal v obálke bez vystavenia faktúry a následne sa dôchodcovi prestal ozývať.

Aké informácie by ste uviedli v zmluve?

Zmluvné strany

Predmet zmluvy

Vzájomné práva a povinnosti

Dátum a miesto podpisu

Ako by ste uskutočnili platbu za auto?

Najbezpečnejšie prostredníctvom bankového prevodu, v žiadnom prípade nie v hotovosti



SPOTREBITEĽSKÁ ZMLUVA

Aktivita č. 3

Označte, v ktorých situáciách vzniká spotrebiteľská zmluva. Správnu odpoveď zakrúžkujte.

Vysvetlenie: Táto aktivita má za cieľ naučiť žiakov rozoznávať situácie, v ktorých sa môžu spoľahnúť na právnu ochranu spotrebiteľa. Naopak, pri situáciách, v ktorých spotrebiteľská zmluva nevzniká, platia iné pravidlá a nárok na spotrebiteľské práva nemusia mať.

Spotrebiteľská zmluva vzniká výlučne medzi **kupujúcim** a **predávajúcim**. Ide napríklad o zmluvu uzatvorenú medzi obuvníctvom a zákazníkom kupujúcim obuv. Ak obchodujú **dvaja podnikatelia** (napr. predajca topánok a prenajímateľ priestorov obuvníctva) alebo **dvaja zákazníci** (napr. zákazník kupujúci obuv, ktorý si požičia peniaze od zákazníka kupujúceho kabelku), tak už o spotrebiteľské zmluvy nejde.

Na základe tejto teórie sú správne odpovede na otázky z aktivity nasledujúce:

1. Predajňa elektroniky je podnik, od ktorého si ako spotrebiteľ kupujem slúchadlá.
2. Microsoft je firma, ktorá v rámci podnikania predáva programy. Jeden z nich som si ako spotrebiteľ kúpil/a.
3. Bratranec bicykel nepredal v rámci svojej práce či podnikania, išlo o obchod medzi dvomi bežnými ľuďmi.
4. Obidve zmluvné strany konajú v rámci podnikania – majiteľ posilňovne zabezpečuje priestory pre svojich zákazníkov, prenajímateľ zarába na prenájme.
5. Predajca krému je podnikateľ, od ktorého ako kupujúci získavam krém.

Pr.	Prípad	ÁNO	NIE
1.	Vznikne spotrebiteľská zmluva, keď si kúpim v predajni elektroniky slúchadlá?	☒	☐
2.	Môže byť spotrebiteľskou zmluvou zakúpenie licencie na inštaláciu programu Microsoft Word?	☒	☐
3.	Ide o spotrebiteľskú zmluvu, ak si od bratranca kúpim ojazdený bicykel?	☐	☒
4.	Majiteľ posilňovne uzatvoril s prenajímateľom obchodných priestorov zmluvu o nájme. Ide o spotrebiteľskú zmluvu?	☐	☒
5.	Je spotrebiteľská zmluva uzavretá, aj keď kupujem krém pre mamu?	☒	☐

Spotrebiteľom sa stávame vždy, keď niečo kupujeme od obchodníka, a nerobíme to v rámci svojej práce. Vtedy sa na nás vzťahuje ochrana spotrebiteľa.



REKLAMÁCIA

Aktivita č. 4

Predstav si, že si si cez internet kúpil/a mikinu. Kvalita ani veľkosť ti však nesedela, preto ju chceš vrátiť. Vyhľadaj na stránke ľubovoľného obchodu, ktorý poznáš, akými spôsobmi môžeš vrátiť tovar. Ktorý z nich by si si vybral/a?

Vysvetlenie: Tretia aktivita simuluje situáciu, ktorú žiaci pravdepodobne niekedy v živote zažijú a učí ich zachovať správny postup. Po prečítaní zadania žiakov necháme vyhľadať reklamačnú politiku ľubovoľného obchodu. Dostanú sa k nej jednoducho, stačí do vyhľadávača zadať kľúčové slová. Môžeme im však pomôcť nasmerovaním. Napríklad toto sú podmienky obchodu Reserved <https://www.reserved.com/sk/sk/help-claims>.

Spýtame sa žiakov na to, ktorý spôsob by si vybrali a prečo (dôvody môžu byť ušetrené peniaze, osobný kontakt v predajni, atď.). Následne sa žiakov pýtame na rôzne práva pri reklamacii (ako dlhá je záručná doba? Za akých podmienok môžete žiadať vrátenie peňazí?).

Spôsoby vrátenia tovaru:

Vyberiem si:

Kuriérom po vyplnení e-formuláru

☐

Prinesením do SPS ParcelShopu

☐

Zaslaním poštou na uvedenú adresu

☐

Prinesiem do kamennej predajne

☐


Bonusová otázka: Kúpil/a si si tovar online a vieš, že ho môžeš z akéhokoľvek dôvodu vrátiť (zlá veľkosť, farba...). Do koľkých dní ho môžeš vrátiť späť za peniaze predajcovi?

A) 7 dní **B) 14 dní** C) 30 dní



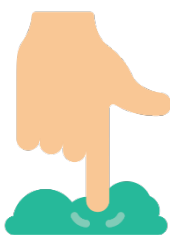
NEBEZPEČNÉ VÝROBKY

Aktivita č. 5

Predstav si, že si nedávno kúpil/a nasledujúce štyri výrobky. Zisti na stránke SOI, ktoré z nich sú nebezpečné a pokiaľ sú, čo s nimi môžeš robiť.

Vysvetlenie: Cieľom tejto aktivity je naučiť žiakov, čo robiť v prípade podozrenia, že kúpili **nebezpečný produkt**. Stačí napísať do Googlu názov produktu spolu s kľúčovým slovom **nebezpečný produkt**. Pokiaľ vyhodí odkaz na stránku **Slovenskej obchodnej inšpekcie**, podozrenie sa potvrdilo.

Týmto postupom žiaci zistia, že spomedzi uvedených produktov je nebezpečný Sliz M+, Respirátor Lexuslance a Štrasový prsteň Rodio. Vo všetkých prípadoch SOI odporúča prestať výrobok používať a požiadať o vrátenie peňazí. Na záver môžeme so žiakmi diskutovať, či sa niekedy vo vlastnej domácnosti stretli s nebezpečnými produktmi.



DETSKÁ HRAČKA SLIZ M+



RESPIRÁTOR LEXUSLANCE



STOLIČKA BEKVAM



ŠTRASOVÝ PRSTĚN RODIO

Napriek početným opatreniam je možné, že si niekedy kúpite produkt ohrozujúci vaše zdravie. Pomoc v tejto oblasti ponúka **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**, ktorá na svojej stránke zverejňuje zoznam nebezpečných produktov. Nájdete tam tiež kroky, ktoré môžete spraviť, ak takýto produkt už doma máte.



NÁKUP CEZ SOCIÁLNE SIETE

Aktivita č. 6

Vysvetlenie: Vela ľudí inzeruje aj nakupuje produkty na sociálnych sieťach. S nákupom aj predajom sa spája riziko, že protistrana nedodrží dohodu. Takéto podvody sa dejú často a cielene. Preto treba žiakov na takéto praktiky upozorniť a vysvetliť, ako by sa mali zachovať.

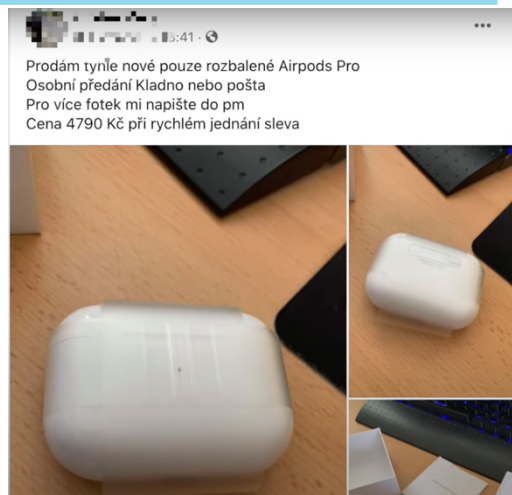
Nakupovanie cez sociálne siete môže byť niekedy veľmi výhodné. Pozrite si video o nákupe AirPods a odpovedzte na nasledujúce otázky:

Aké riziko môže byť pri takomto inzeráte?

Protistrana nedodrží dohodu, nedostanem tovar/peniaze

Ako sa zachovať pri nákupe na sociálnych sieťach?

Trvať vždy na osobnom predaní, preveriť ponuku, pozrieť si recenzie u predávajúceho, použiť platformu s určitou ochranou ako eBay money-back scheme)



ODKAZ NA VIDEO

Podvodník z Facebooku (celé):

<https://www.youtube.com/watch?v=MKCAiM2AoYA>



NEKALÉ PRAKTIKY OBCHODNÍKOV

Aktivita č. 7

Pozri si video o tom, ako v Čechách predáva jedna spoločnosť diaľničné známky. Zamysli sa, či si sa stretol/la s podobným konaním obchodníkov, diskutuj o tom.

Vysvetlenie: V tejto úlohe sa pozrieme opäť do susedného Česka a na praktiky jednej spoločnosti, ktorá predáva diaľničné známky. Ide o neoficiálneho predajcu diaľničných známok, ktorý účtuje navyše poplatok za sprostredkovanie známky, najviac však zarába na turistoch. Spoločnosť pri nákupe známky cudzou menou zamieňa peniaze veľmi nevýhodným kurzom, z čoho profituje. (Bežný výmenný kurz sa pohybuje okolo 24-26 Kč za 1 Euro. Pozrite aktuálny kurz na stránke NBS).

Porozprávajte sa so žiakmi či sa už niekedy s niečím podobným stretli a čo hovoria na túto situáciu. Vo videu je vyjadrenie hovorcu riaditeľa spoločnosti Ředitelství silnic a dálnic ČR (skrátene ŘSD), ktorý sú aj oficiálnym predajcom diaľničných známok v ČR.

Ako funguje „trik“ spoločnosti z videa?

Predajca zamieňa peniaze turistom s veľmi nevýhodným kurzom

Aký poplatok účtuje obchodník za danú službu?

30 CZK

Aká štátna spoločnosť prenajíma pozemky obchodníkovi?

Dialničná spoločnosť (ŘSD)

Koná obchodník nelegálne?

ÁNO NIE

Koná obchodník eticky?

ÁNO NIE

Ako hodnotíte konanie hovorca dialničnej spoločnosti?



Poznámka: bežný výmenný kurz je 24-26 Kč za 1 Euro.



AKO ROZOZNAŤ PODVOD

Aktivita č. 8

Väčšina podvodov má spoločné črty, podľa ktorých ich viete rozoznať. Vytvorte zoznam 5 signálov, ktoré naznačujú, že môže ísť o podvod.

Vysvetlenie: Podvody sa dejú všade okolo nás a niekedy je naozaj ťažké ich odhaliť. Existuje niekoľko ukazovateľov, ktoré nám môžu prezradiť či sa môže jednať o podvod. Medzi správnymi odpoveďami nájdete niekoľko našich ukazovateľov, žiaci však určite nájdú aj veľa iných.

1. Platba vopred alebo cez neznámu službu
2. Umelý profil predajcu, málo priateľov, fotky pridané v rovnaký čas
3. Predajca sa nechce stretnúť osobne ani umožniť obhliadku
4. Fotky sú nízkej kvality (stiahnuté z internetu), nezrovnalosti vo fotkách
5. Cena je podozrivo nízka, zbystriť pozornosť pri lístkoch na podujatia



KAM SA OBRÁTIŤ O POMOC?



V prípade nákupov na Slovensku:

Slovenská obchodná inšpekcia: info@soi.sk

V prípade nákupov v EÚ:

Európske spotrebiteľské centrum: ECCNET-SK@ec.europa.eu

V prípade finančných produktov:

Môžete podať sťažnosť cez formulár: podanie.nbs.sk

V prípade seriózneho podozrenia volať na políciu 158