

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 102002/B/2023/36145173762283012

OCHRANA SPOTREBITELĽA V SLOVENSKEJ
REPUBLIKE

Bakalárska práca

2023

Samuel Bilik

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

OCHRANA SPOTREBITEĽA V SLOVENSKEJ
REPUBLIKE

Bakalárska práca

Študijný program: Biznis a marketing

Študijný odbor: Ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: Katedra obchodného práva

Vedúci záverečnej práce: JUDr. Hana Magurová PhD., LL.M.

Bratislava 2023

Samuel Bilik



Ekonomická univerzita v Bratislave
Obchodná fakulta

ZADANIE ZÁVEREČNEJ PRÁCE

Meno a priezvisko študenta: Samuel Bilik
Študijný program: biznis a marketing (jednoodborové štúdium, bakalársky I. st., denná forma)
Študijný odbor: ekonómia a manažment
Typ záverečnej práce: Bakalárska záverečná práca
Jazyk záverečnej práce: slovenský
Sekundárny jazyk: anglický

Názov: Ochrana spotrebiteľa v Slovenskej republike

Anotácia: Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Záverečná práca sa zameria na analýzu vybraných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa, pretože ochrana spotrebiteľa je v Slovenskej republike roztrieštená v množstve legislatívnych aktov. Neopomenie Občiansky zákonník, zákon o ochrane spotrebiteľa, zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku. Praktická časť práce sa zameria na konkrétne prípady porušenia práv spotrebiteľa v praxi.

Vedúci: JUDr. Hana Magurová, PhD., LL.M.
Oponent: JUDr. Mgr. Eva Tináková, PhD.
Katedra: KOP OF - Katedra obchodného práva

Dátum zadania: 13.04.2022

Dátum schválenia: 29.04.2022

JUDr. Hana Magurová, PhD., LL.M.
vedúci katedry

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú prácu na tému „Ochrana spotrebiteľa v Slovenskej republike“ som vypracoval samostatne pod odborným vedením JUDr. Hany Magurovej PhD., LL.M a že som uviedol všetku použitú literatúru.

V Bratislave, dňa 30.6.2023

.....

Samuel Bilik

PodĎakovanie

Touto cestou ďakujem vedúcej záverečnej práce, pani JUDr. Hane Magurovej PhD., LL.M za trpezlivosť, odborné vedenie a cenné rady, ktorými prispela počas štúdia a konzultačných hodín k vypracovaniu tejto záverečnej práce.

ABSTRAKT

BILIK, Samuel: *Ochrana spotrebiteľa v Slovenskej republike*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra obchodného práva. – Vedúci/vedúca záverečnej práce: JUDr. Hana Magurová PhD., LL.M – Bratislava: OF EU, 2023, 42 s.

Záverečná práca je vypracovaná na tému ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike. Obsahuje päť kapitol, prvá sa venuje teoretickému spracovaniu problematiky a zvyšné štyri opisujú priebeh výskumu, výsledky a odporúčania. Teoretická časť práce mapuje súčasnú právnu úpravu tejto problematiky. V jednotlivých kapitolách sú rozobraté definície pojmov, právne predpisy týkajúce sa priamo ochrany spotrebiteľa, ale aj kontrolné orgány verejnej správy. Praktická časť práce sa venuje informovanosti slovenského spotrebiteľa o jeho spotrebiteľských právach. Pomocou internetového dotazníka zisťujeme, kde má priemerný slovenský spotrebiteľ medze v poznatkoch, ktoré mu môžu pomôcť pri riešení sporov s dodávateľom napríklad pri reklamácii, prípadne pri vrátení peňazí a pod.. V závere práce ponúkame riešenie problému nedostatočnej informovanosti pomocou info-brožúrky. Info-brožúrka obsahuje rôzne užitočné informácie pre spotrebiteľa ako sú lehoty, dozorné orgány a iné.

Kľúčové slová: zákon o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľská zmluva, reklamácia, nekalé obchodné praktiky

ABSTRACT

BILIK, Samuel: Consumer protection in Slovak republic. – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of business law. – Thesis superior: JUDr. Hana Magurová PhD., LL.M – Bratislava: OF EU, 2023, 42 p.

This final thesis is based on the topic of protection of consumer in Slovak republic. It contains five chapters, the first part addresses theoretical framework of the topic, and the last four describe research procedures, its results and also suggestions and recommendations. Theoretical part of the work maps the current legislation of this problematic. The chapters discuss the definitions of key words, codexes which are coherent with analyzed issue but also bodies of public administration. The practical part of the thesis addresses the awerness of basic slovak consumer about his or hers consumer rights. With the use of the web based form we find out where do the average slovak consumers have their shortcomings in the legal knowledge which can help them solve the problems with businesses and distributors in cases like complaints, claims or refunds. In the final part of the thesis we present solution to the problem with shortcomings in legal knowledge by creating info-brochure. The info-brochure contains useful information like terms, list of supervisory authorities and so on.

Keywords: consumer protection, consumer contract, refund, complaint, unfair business practices

Obsah

Úvod 11

1	Súčasný stav problematiky ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike.....	12
1.1	Definície pojmov spotrebiteľ a dodávateľ	12
1.2	Spotrebiteľské zmluvy a neprijateľné zmluvné podmienky	14
1.3	Právne aspekty ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike.....	17
1.4	Presadzovanie práva na ochranu spotrebiteľa v Slovenskej republike	18
1.5	Rozdelenie kompetencií a pôsobnosti orgánov verejnej správy vo veciach ochrany spotrebiteľa.....	19
1.5.1	Slovenská obchodná inšpekcia	20
1.6	Zákon o ochrane spotrebiteľa.....	21
1.6.1	Nekalé obchodné praktiky	23
1.7	Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho	23
1.7.1	Vybrané práva a povinnosti zmluvných strán	24
1.8	Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku	25
1.8.1	Vybrané práva a povinnosti zmluvných strán	26
2	Cieľ práce	27
3	Metodika práce a metódy skúmania	28
4	Výsledky práce a diskusia.....	30
4.1	Demografický popis vzorky respondentov a ich nákupné preferencie	30
4.2	Overenie zdroja získavania informácií o ochrane spotrebiteľa respondentov	31
4.2.1	Zhodnotenie praktických skúseností respondentov pri reklamácii	33
4.2.2	Je zjednodušený spôsob reklamačnej politiky rozhodovací faktor pri výbere miesta nákupu ?	33
4.3	Zhodnotenie miery informovanosti spotrebiteľov o ich právach.....	34
4.3.1	Ako respondenti hodnotia úroveň ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike ?	35
5	Návrhy a odporúčania.....	37
5.1	Obsah informačnej brožúry	37
5.2	Osobitné návrhy a odporúčania pre zlepšenie informovanosti spotrebiteľov o ich ochrane v Slovenskej republike.....	37

Záver	39
Zoznam použitej literatúry	40
Prílohy	42

Zoznam grafov, obrázkov a príloh

Zoznam grafov

Graf č.1 Pohlavie spotrebiteľa.....	28
Graf č.2 Vybraná preferencia formy nákupu respondentov.....	29
Graf č.3 Zdroje čerpania poznatkov o legislatíve ochrany spotrebiteľa.....	29
Graf č.4 Skúsenosti respondentov s reklamačným procesom.....	30
Graf č.5 Počet skúseností respondentov s reklamáciou.....	30
Graf č.6 Prístup dodávateľa pre reklamačnom procese.....	31
Graf č.7 Skúsenosti so zjednodušenou reklamačnou politikou.....	32
Graf č.8 Zjednodušená nákupná politika ako rozhodovací faktor pri výbere miesta nákupu.....	32
Graf č.9 Preferencia typu možných budúcich infokampaní na tému ochrana spotrebiteľa.....	33
Graf č.10 Mienka spotrebiteľov o úrovni ochrany spotrebiteľov v Slovenskej republike.....	34

Zoznam skratiek

EU – Európska únia

Občiansky zákonník – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších prepisov

SOI – slovenská obchodná inšpekcia

zákon o ochrane spotrebiteľa – 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

ZoS – 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

§2 písm. a) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa - §2 písm. a) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

§52 ods. 4 Občianskeho zákonníka - podľa §52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku - 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 v znení neskorších predpisov

§53 ods. 4 Občianskeho zákonníka - Neprijateľná podmienka (§ 53, ods. 1 a 4, Zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník)

MŠVVaŠ SR - Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu SR

SR - Slovenská republika (Slovenskej republiky)

Úvod

Táto záverečná práca sa venuje analýze spotrebiteľskej ochrany v Slovenskej republike, s dôrazom na právne aspekty a informovanosť spotrebiteľov o ich právach. Spotrebiteľská ochrana je v našej modernej spoločnosti neoddeliteľnou súčasťou právneho systému, ale aj každodenného života. Snaží sa tak vyvážiť vzťah medzi spotrebiteľmi a dodávateľmi a zabezpečiť, aby spotrebiteľia neboli znevýhodnení.

Táto práca začína preskúmaním slovenskej legislatívy v oblasti ochrany spotrebiteľa. Súčasťou práce je podrobnejšie preskúmanie právnych predpisov, ktoré sú základom slovenskej spotrebiteľskej ochrany. Naším cieľom je poskytnúť základný pohľad na legislatívny rámec, ktorý obklopuje spotrebiteľské práva a povinnosti dodávateľov a ukázať, ako sa tieto práva a povinnosti uplatňujú v praxi.

V empirickej časti sa venujeme prieskumu informovanosti spotrebiteľov o ich spotrebiteľských právach. Navzdory existujúcej legislatíve je informovanosť spotrebiteľov o ich právach často nedostatočná. Toto je kľúčový problém, pretože spotrebiteľ, ktorý nie je informovaný o svojich právach, je vystavený väčšiemu riziku stať sa obeťou ekonomickej, v horšom prípade zdravotnej ujmy. Preto sa pokúsime zistiť, aká je skutočná úroveň informovanosti spotrebiteľov a navrhujeme spôsoby ako toto povedomie zvýšiť.

Táto práca sa snaží prispieť k lepšiemu pochopeniu toho, ako je na Slovensku zabezpečená ochrana spotrebiteľa, a identifikovať možné spôsoby, ako spustiť spoločenskú diskusiu na danú tému. Veríme, že naše zistenia budú prínosom pre všetkých zainteresovaných strán - od spotrebiteľov cez dodávateľov až po zákonodarcov.

1 Súčasný stav problematiky ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike

V súvislosti s rastom dopytu po tovaroch a službách si v súčasnosti stále viac ľudí uvedomuje dôležitosť ochrany spotrebiteľa. Spotrebiteľia (ku ktorým sa radí každý jeden z nás) sa stretávajú s rôznymi nekalými obchodnými praktikami, ktoré môžu mať za následok nežiaduce finančné náklady, v krajinnom prípade aj ohrozenie zdravia. Na Slovensku je legislatíva, ktorá upravuje ochranu spotrebiteľa, roztrieštená na viacero zákonov. Tie majú za cieľ chrániť práva spotrebiteľov a zabezpečiť, aby obchodníci dodržiavali pravidlá férového obchodovania s tovarom a službami.

Napriek tomu, že súčasná právna úprava spotrebiteľského práva v SR je roztrieštená, z dielne Ministerstva hospodárstva SR vyšla iniciatíva za zjednotenie ZoS, ZoS pri predaji tovaru/poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj zákona o dohl'ade a pomoci pri riešení neodôvodnenej geografickej diskriminácie zákazníka na vnútornom trhu do jedného právneho predpisu, a to vo forme legislatívneho návrhu nového ZoS. (Magurová 2022)

Návrh tohto zákona sa aktuálne nachádza v medzirezortnom pripomienkovom konaní, ktoré začalo dňa 16.2.2022 a ku dňu 30.6.2023 stále prebieha.

1.1 Definície pojmov spotrebiteľ a dodávateľ

Do spotrebiteľských vzťahov vstupuje viacero subjektov. V právnej úprave možno identifikovať primárne subjekty, a to spotrebiteľ, združenie spotrebiteľov, iné právnické osoby založené na ochranu spotrebiteľa, predávajúci, výrobca, dovozca, dodávateľ, orgán verejnej moci. (Dzurová 2007)

Pre pochopenie fungovania spotrebiteľsko-právnej ochrany je v prvom rade dôležité zadefinovanie osoby ako spotrebiteľa. V právnom poriadku Slovenskej republiky nachádzame definíciu spotrebiteľa v §52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, ako aj v §2 psím. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. V I. časti brožúry MŠVVaŠ SR o ochrane spotrebiteľa, podľa účinnej právnej úpravy môžeme spotrebiteľa charakterizovať ako fyzickú osobu, teda nepodnikateľa,

ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, povolania, alebo zamestnania. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľom nie je fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo služby z dôvodu, že vykonáva svoju prácu či profesiu (napr. architekt, stavebný inžinier, advokát a podobne). V praxi to znamená, že osoba, ktorá nie je spotrebiteľom v zmysle zákona, nemá nárok bezdôvodne vrátiť tovar alebo odstúpiť od zmluvy a ani automaticky nárok na 24 mesačnú záručnú dobu či vybavenie reklamácie do 30 dní. Keďže sa ochrana spotrebiteľa vzťahuje výlučne na fyzické osoby, de lege lata sú vylúčené akékoľvek diskusie či *by ochranu ako spotrebiteľia mali požívať aj právnické osoby neziskového charakteru*. (Jurčová 2021) (Ochrana spotrebiteľa)

Kocanová vo svojom článku uvádza, že zákon chráni spotrebiteľa a priznáva mu osobitnú ochranu, keďže zákonodarcu predpokladá, že v porovnaní s druhou zmluvnou stranou spotrebiteľskej zmluvy, t. j. predávajúcim, výrobcom, dovozcom alebo dodávateľom, ktorí pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy konajú v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti, podnikateľskej činnosti alebo povolania, má slabšie postavenie. Je to najmä kvôli tomu, že vo väčšine prípadov spotrebiteľ nedokáže aktívne chrániť svoje ekonomické záujmy.

Na rozdiel od spotrebiteľa, predávajúcim, výrobcom, dovozcom alebo dodávateľom môže byť tak fyzická osoba, ako aj právnická osoba. Podľa §2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa totiž predávajúcim je fyzická alebo právnická osoba ktorá má odoberateľovi dodať, alebo mu dodáva za odplatu v dohodnutom čase alebo lehotách, určitý výrobok alebo službu. Podľa §2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobcom je osoba (t. j. fyzická aj právnická), ktorá výrobok vyrobí, vyťaží, obnoví, upraví alebo inak získa a má sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu Európskej únie, členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Turecka, alebo ten, kto sa za výrobcu vydáva označením výrobku svojím menom, ochrannou známkou alebo iným rozlišovacím znakom, alebo osoba z dodávateľského reťazca, ktorej činnosť môže ovplyvniť bezpečnostné vlastnosti výrobku; osoba (t. j. fyzická alebo právnická), ktorá má sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu a je splnomocnencom výrobcu, ktorý nemá sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu alebo ak výrobcu nemožno určiť je ním dovozca. Podľa §2 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa dovozcom je podnikateľ, ktorý dovezol do členského štátu výrobok zo štátu, ktorý nie je členským štátom. Podľa § 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa dodávateľom je

podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku.

1.2 Spotrebiteľské zmluvy a neprijateľné zmluvné podmienky

Podľa §52 ods. 1 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Spotrebiteľská zmluva tak môže byť uzatvorená v akejkoľvek forme, t. j. písomne, ústne, konkludentne. Ustanovenie § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka ďalej definuje použitie ustanovení o spotrebiteľských zmluvách a to nasledovne: *„Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.“* (§ 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka)

V praxi sa zvykneme stretnúť aj s označením „B2C“ čo znamená business-to-customer, teda vychádza z domnienky, že business (podnikateľ) dodáva za odplatu customerovi (teda spotrebiteľovi) tovar, prípadne službu.

Magurová uvádza, že sa v zahraničí diskutuje o možnostiach ochrany spotrebiteľa aj vo vzťahoch C2B (consumer to bussiness), v ktorých je postavenie strán opačné, plnenie tovarom alebo službou poskytuje spotrebiteľ a dodávateľ platí cenu (napr. spotrebiteľ predáva auto autobazáru. Slovenská legálna definícia spotrebiteľskej zmluvy, uvedená v § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka sa vzťahuje na alternatívu B2C, aj alternatívu C2B bez rozdielu.

Ako sme už uviedli, v Občianskom zákonníku je ochrana spotrebiteľa obsiahnutá v ustanoveniach §52 a nasledovné Predmetné ustanovenia okrem charakteristiky pojmov spotrebiteľ dodávateľ, spotrebiteľská zmluva upravujú aj tzv. neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Občiansky zákonník zakazuje neprijateľné podmienky, t.j. ustanovenia, ktoré v spotrebiteľských zmluvách spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach

zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Demonštratívny výpočet neprijateľných podmienok upravuje ustanovenie §53 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré:

a) má spotrebiteľ plniť a s ktorými sa nemal možnosť oboznámiť pred uzavretím zmluvy,

b) dovoľujú dodávateľovi previesť práva a povinnosti zo zmluvy na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky spotrebiteľa,

c) vylučujú alebo obmedzujú zodpovednosť dodávateľa za konanie alebo opomenutie, ktorým sa spotrebiteľovi spôsobila smrť alebo ujma na zdraví,

d) vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu,

e) umožňujú dodávateľovi, aby spotrebiteľovi nevydal ním poskytnuté plnenie aj v prípade, ak spotrebiteľ neuzavrie s dodávateľom zmluvu alebo od nej odstúpi,

f) umožňujú dodávateľovi odstúpiť od zmluvy bez zmluvného alebo zákonného dôvodu a spotrebiteľovi to neumožňujú,

g) oprávňujú dodávateľa, aby bez dôvodov hodných osobitného zreteľa vypovedal zmluvu uzavretú na dobu neurčitú bez primeranej výpovednej lehoty,

h) prikazujú spotrebiteľovi, aby splnil všetky záväzky aj vtedy, ak dodávateľ nesplnil záväzky, ktoré vznikli,

i) umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve,

j) určujú, že cena tovaru alebo služieb bude určená v čase ich splnenia, alebo dodávateľa oprávňujú na zvýšenie ceny tovaru alebo služieb bez toho, aby spotrebiteľ mal právo odstúpiť od zmluvy, ak cena dohodnutá v čase uzavretia zmluvy je podstatne prekročená v čase splnenia,

k) požadujú od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku,

l) obmedzujú prístup k dôkazom alebo ukladajú spotrebiteľovi povinnosti niest' dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niest' iná zmluvná strana,

m) v prípade čiastočného alebo úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzujú alebo vylučujú možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči dodávateľovi vrátane práva spotrebiteľa započítať pohľadávku voči dodávateľovi,

n) spôsobujú, že platnosť zmluvy uzatvorenej na dobu určitú sa po uplynutí obdobia, na ktorú bola zmluva uzavretá, predĺži, pričom spotrebiteľovi priznávajú neprimerane krátke obdobie na prejavenie súhlasu s predĺžením platnosti zmluvy,

o) oprávňujú dodávateľa rozhodnúť o tom, že jeho plnenie je v súlade so zmluvou, alebo ktoré priznávajú právo zmluvu vykladať iba dodávateľovi,

p) obmedzujú zodpovednosť dodávateľa, ak bola zmluva uzavretá sprostredkovateľom, alebo vyžadujú uzavretie zmluvy prostredníctvom sprostredkovateľa v osobitnej forme,

r) umožňujú, aby bol spor medzi stranami riešený v rozhodcovskom konaní bez splnenia podmienok ustanovených osobitným zákonom,

s) požadujú, aby spotrebiteľ poskytol zabezpečenie splnenia svojho záväzku v hodnote neprimerane vyššej, ako je výška jeho záväzku vyplývajúca zo spotrebiteľskej zmluvy v čase uzavretia dohody o zabezpečení splnenia záväzku spotrebiteľa,

t) požadujú od spotrebiteľa plnenie za službu, ktorej poskytnutie dodávateľom v prevažnej miere nesleduje záujmy spotrebiteľa,

u) požadujú od spotrebiteľa, aby bol neprimerane dlho viazaný zmluvou aj keď pri uzavieraní zmluvy bolo zrejmé, že predmet zmluvy možno dosiahnuť v podstatne kratšom čase,

v) požadujú od spotrebiteľa uhradenie plnení, o ktorých spotrebiteľ nebol pred uzavretím zmluvy preukázateľne informovaný, ktorých úhrada nebola upravená v zmluve alebo za ktoré spotrebiteľ nedostáva dohodnuté protiplnenie.

V pochybnostiach platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší. Ak súd určil niektorú zmluvnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, ktorá sa uzatvára vo viacerých prípadoch, za neplatnú z dôvodu neprijateľnosti, alebo dodávateľovi z dôvodu takejto podmienky nepriznal plnenie, dodávateľ je povinný zdržať sa používania takejto podmienky

alebo podmienky s rovnakým významom v zmluvách so všetkými spotrebiteľmi. (Neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách)

1.3 Právne aspekty ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike

Existujú viaceré právne predpisy, ktoré obsahujú právnu úpravu ochrany spotrebiteľa. Jednými z najdôležitejších v ktorých je táto problematika upravená je Zákon o ochrane spotrebiteľa a Občiansky zákonník (Fekete 2011, s.442). Spotrebiteľské práva sa upravujú v rôznych oblastiach, ako napríklad v cestovnom ruchu, finančných službách, zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a pod.. Každá z týchto oblastí má svoje špecifické požiadavky a potreby, a preto sa koncipujú samostatné zákony, resp. sa novelizujú už existujúce zákony, ktoré sa zaoberajú ochranou spotrebiteľa v danej oblasti.

Ďalším dôvodom pre rozdelenie ochrany spotrebiteľa na viacero legislatívnych aktov je vplyv práva Európskej únie, najmä nariadení a smerníc. Slovensko ako členský štát Európskej únie musí zabezpečiť koreláciu vnútroštátnej legislatívy a legislatívy EÚ.

Právne normy zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa môžeme rozdeliť do dvoch rovín. Rozoznávame verejnoprávnu a súkromnoprávnu úpravu ochrany spotrebiteľa. V prípade verejnoprávnej ochrany spotrebiteľa sa riadime najmä Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Tento zákon sa zaoberá hlavne právami spotrebiteľov a povinnosťami podnikateľských subjektov. Ďalej upravuje pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa a rovnako aj postavenie právnických osôb, ktoré sú založené alebo zriadené chrániť práva spotrebiteľa. Tiež sa zaoberá predajom výrobkov a poskytovaním služieb ak k tomu dochádza na našom území alebo aj v prípade ak to súvisí s podnikaním, ktoré sa uskutočňuje na našom území. (Fekete 2011, s.442)

Súkromnoprávnu ochranu má v kompetencii Občiansky zákonník a samostatné zákony, ktoré sa prijali v nadväznosti na niektoré smernice EÚ. Od 1. 4. 2004 bol 14 Občiansky zákonník doplnený o piatu hlavu, kde sa v § 52 až 60 nachádza právna úprava spotrebiteľskej zmluvy. (Fekete 2011, s.442)

Aj keď je ochrana spotrebiteľa roztrieštená, zabezpečuje komplexné a efektívne riešenie ochrany spotrebiteľa v rôznych oblastiach. Spotrebiteľia tak majú možnosť uplatňovať svoje

práva v konkrétnych situáciách a zabezpečiť si tak ochranu pred nekalými obchodnými praktikami.

1.4 Presadzovanie práva na ochranu spotrebiteľa v Slovenskej republike

Systém ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike vychádza z európskeho práva a je založený na interakcii rôznych prístupov, ktoré sa realizujú prostredníctvom noriem verejného a súkromného práva. Presadzovanie práva na ochranu spotrebiteľa má rôzne formy a nástroje vrátane mimoprávných, kam zaraďujeme aj spotrebiteľské vzdelávanie. (Jurčová 2021)

Pokiaľ je zo strany dodávateľa spotrebiteľské právo ohrozené, alebo porušené realizujeme ochranu využitím rôznych nástrojov ide napr. o právny inštitút odstúpenia od zmluvy, kedy sa zmluva ruší od počiatku a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetky plnenia, ktoré si poskytli, ktorý je možný realizovať ak sú splnené zákonné alebo v zmluve dojednané podmienky (napr. dodávateľ poruší zmluvnú podmienku)

Podpora presadzovania spotrebiteľských záujmov sa spája aj s rôznymi alternatívnymi formami riešenia spotrebiteľských sporov (sťažnostné systémy, mediácia, spotrebiteľská arbitráž). (Jurčová 2021)

Nástrojmi procesného práva sa upravujú postupy orgánov ochrany práva, najmä súdov a účastníkov v civilnom konaní, ide teda o riešenie individuálnych sporov a ich abstraktnej kontrole.

J. Drgoncová v prípade súdnej ochrany tvrdí: „V ochrane spotrebiteľa sa toto základné právo realizuje prístupom k orgánom dozoru, aj prístupom k súdom. V prostredí Slovenskej republiky jednotlivci majú návyk obracať sa na orgány výkonnej moci, aby uplatnili zodpovednosť voči tomu, kto poškodil ich práva. Tento návyk prevláda aj v správaní spotrebiteľov. Orgánom dozoru predkladajú podnety a sťažnosti, ktorými sa uchádzajú, aby príslušné orgány uplatnili postih za poškodenie spotrebiteľa.“

1.5 Rozdelenie kompetencií a pôsobnosti orgánov verejnej správy vo veciach ochrany spotrebiteľa

Pôsobnosti a kompetencie orgánov verejnej správy konajúcich vo veciach ochrany spotrebiteľa upravuje *zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa*. Podľa §19 zákona o ochrane spotrebiteľa ide o Ministerstvo hospodárstva SR, orgány dozoru, iné príslušné orgány podľa osobitných predpisov a jednotky územnej samosprávy.

Ministerstvo hospodárstva SR vo veciach ochrany spotrebiteľa:

- 1) riadi výkon štátnej správy,
- 2) vypracúva a predkladá vláde Slovenskej republiky návrh koncepcie štátnej spotrebiteľskej politiky,
- 3) je notifikačným orgánom systému pre rýchlu výmenu informácií s orgánmi Európskej únie v situácii vážneho a bezprostredného rizika pre bezpečnosť a ochranu zdravia spotrebiteľov vyplývajúceho z nepotravinárskych výrobkov (systém RAPEX),
- 4) informuje príslušné orgány členských štátov o sťažnostiach na porušenie právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa,
- 5) informuje spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach,
- 6) plní úlohy jednotného úradu pre spoluprácu podľa nového CPC nariadenia,
- 7) informuje Európsku komisiu o :
 - a. orgánoch, ktoré sú zodpovedné za vykonávanie právne záväzných aktov Európskej únie a dozoru na vnútornom trhu,
 - b. združeniach oprávnených na podanie žaloby v oblasti ochrany práv spotrebiteľov,
 - c. prijatí všeobecne záväzných právnych predpisov a opatrení v oblasti ochrany spotrebiteľa; ak sa opatrenie týka nebezpečnej napodobeniny, informácia obsahuje opis príslušného výrobku a dôvody rozhodnutia,
 - d. riadi a kontroluje Slovenskú obchodnú inšpekciu. (Jurčová 2021)

Orgány dozoru sú zodpovedné za dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených zákonom na ochranu práv spotrebiteľa. V prípadoch, kde nie je možné orgán dozoru určiť prislúcha pôsobnosť Slovenskej obchodnej inšpekcie.

Okrem Slovenskej obchodnej inšpekcie sú v oblasti dozoru dôležité aj sektorové orgány dohľadu štátu ako napríklad Národná banka Slovenska, Úrad verejného zdravotníctva SR, Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Štátny ústav pre kontrolu liečiv a iné orgány.

Obce zabezpečujú ochranu spotrebiteľa dozorom na trhoviskách a trhovách miestach vrátane schvaľovania trhového poriadku a objasňovania priestupkov v tejto oblasti (Jurčová 2021). Okrem správy trhovísk majú obce tiež iné úlohy v medziach ochrany spotrebiteľa.

Ako posledné zákon definuje združenia na ochranu spotrebiteľa, ktoré pôsobia ako právnické osoby a svoju podstatu naplňajú napríklad zastupovaním spotrebiteľa na súde, monitorovaním všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, vydávaním periodík a publikácií zaoberajúcich sa spotrebiteľskou politikou, skúšaním rôznych výrobkov a tiež ich recenzovaním, prípadne aj iniciovaním rôznych rokovaní často ovplyvňujúcich legislatívnu úroveň ochrany spotrebiteľa v jeho prospech a iné.

1.5.1 Slovenská obchodná inšpekcia

Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou. Pri plnení tejto úlohy Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva kontrolu predaja výrobkov a poskytovania služieb spotrebiteľom, štátny dozor a kontrolu nad podnikaním v energetike podľa osobitných predpisov a dohľad nad trhom podľa osobitného predpisu. V zmysle § 21 ods. 5 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je SOI rozpočtovou organizáciou, ktorá je zriadená zákonom. Právnym predpisom, stanovujúcim kompetencie SOI je zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Tento zákon vymedzuje práva a povinnosti SOI vo všeobecnej rovine, ale tiež vo vzťahu k osobitným predpisom, upravujúcim ochranu spotrebiteľa v špecifických oblastiach. (Postavenie Slovenskej obchodnej inšpekcie)

Kontroluje a vykonáva dozor nad viac ako 490 právnymi predpismi. Ukladá pokuty, vybavuje sťažnosti spotrebiteľov, vydáva predbežné opatrenia, informuje verejnosť a pod..

Taktiež má kompetencie na udeľovanie zákazov predaja tovaru, nariaďovanie kontrolných nákupov, prípadne kontrolu požadovaných dokladov od poverených osôb.

Štruktúru ústredia Slovenskej obchodnej inšpekcie tvoria odbory : Ochrany spotrebiteľa, Odbor metodiky technickej kontroly výrobkov a odbory pôsobiace do vnútra aj navonok ako Odbor vnútornej kontroly a analýz, Osobný úrad, Odbor štátnej pokladnice a iné. Územným pôsobením je zhodná s územno-správnym členením štátu, a teda má 8 krajských pobočiek, v každom krajskom meste. *Pre účely správneho konania v pôsobnosti SOI sú tieto jednotlivé inšpektoráty orgánom rozhodovania prvého stupňa. Druhým stupňom je Ústredný inšpektorát.* (Postavenie Slovenskej obchodnej inšpekcie)

Slovenská obchodná inšpekcia taktiež pôsobí podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov aj ako orgán oprávnený na alternatívne riešenie sporov. Cieľom týchto alternatívnych riešení je vytvorenie prostredia pre zmierlivú dohodu pri sporoch medzi dodávateľom a spotrebiteľom. Tento druh mediácie sa využíva pri sporoch s vyčísliteľnou hodnotou nad 20 €.

1.6 Zákon o ochrane spotrebiteľa

Za základný právny predpis, ktorý upravuje ochranu práv spotrebiteľa, rozsah práv a povinností sa považuje 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. Je dopĺňaný aj inými právnymi predpismi. Tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov, pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa, postavenie právnických osôb založených alebo zriadených na ochranu spotrebiteľa (t. j. tzv. združení na ochranu spotrebiteľa) a označovanie výrobkov cenami. Vztahuje sa na predaj výrobkov a poskytovanie služieb, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky.

Medzi základné práva spotrebiteľov patrí právo na:

- a) výrobky a služby v bežnej kvalite,
- b) uplatnenie reklamácie,
- c) náhradu škody,
- d) vzdelávanie a informácie,
- e) ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. (Magurová 2021)

K povinnostiam predávajúceho zaradujeme povinnosť:

- a) predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
- b) predávať výrobky a poskytovať služby: o v bežnej kvalite, o za dohodnuté ceny a správne účtovať ceny,
- c) pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb zabezpečovať hygienické podmienky a dodržiavať podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu
- d) ak to povaha výrobku umožňuje, predviesť spotrebiteľovi výrobok,
- e) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie,
- f) poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim,
- g) v akejkoľvek obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu tovarov a služieb, ktorá od spotrebiteľa vyžaduje, aby na získanie tovaru alebo služby kontaktoval predávajúceho telefonicky na čísle služby so zvýšenou tarifou alebo krátkou textovou správou (SMS), uviesť pravdivý a úplný údaj o jednotkovej cene volania, SMS alebo maximálnej možnej cene volania alebo SMS, ktoré má spotrebiteľ uhradiť. (Magurová 2021)

1.6.1 Nekalé obchodné praktiky

Zákon o ochrane spotrebiteľa vo svojej Prílohe č. 1 uvádza zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé.

Obchodnou praktikou je konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi. (Zákon o ochrane spotrebiteľa, príloha č.1).

Obchodné praktiky považujeme za nekalé, ak sú v rozpore s požiadavkami osobnej starostlivosti, alebo podstatne narušujú ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku, alebo službe. Najčastejšie príklady nekalých obchodných praktík sú klamlivé obchodné praktiky (t. j. klamlivé konania alebo klamlivé opomenutie konania) a agresívne obchodné praktiky. Medzi klamlivé obchodné praktiky zaradujeme napríklad skryté poplatky, vykorisťovanie zraniteľnej časti spotrebiteľov, predaj falzifikátov, zavádzajúce porovnávanie a iné.

1.7 Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho

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 v znení neskorších predpisov upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov v názve spomenutých situáciách.

Zákon zabezpečuje ochranu spotrebiteľa v prípade, keď spotrebiteľ nakupuje tovar alebo služby na diaľku, napríklad prostredníctvom internetu, telefonicky, prostredníctvom pošty alebo iných komunikačných prostriedkov, alebo keď je zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ako napríklad pri nákupoch na domácej adrese alebo v domácej kancelárii predávajúceho.

Zákon definuje zmluvu uzavretú na diaľku ako zmluvu, ktorá je uzavretá bez súčasnej prítomnosti spotrebiteľa a predávajúceho. Zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov

predávajúceho je zmluva, ktorá je uzavretá v mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho, napríklad podomový predaj – zmluva uzatvorená v mieste bydliska spotrebiteľa.

1.7.1 Vybrané práva a povinnosti zmluvných strán

Informačná povinnosť :

Predávajúci má povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasné, presné a zrozumiteľné informácie o tovare alebo službe, vrátane ceny, vlastností, spôsobe platby a dodania, ako aj o svojich kontaktných údajoch. Spotrebiteľ musí byť dostatočne informovaný o všetkých podstatných aspektoch nákupu.

Zodpovednosť za vady výrobku, služby :

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služieb, ktoré sa prejavili počas záručnej doby. Spotrebiteľ má právo na bezplatnú opravu, výmenu, zníženie ceny alebo vrátenie peňazí v prípade vadného tovaru alebo služby.

Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy :

Vzhľadom na charakter uzatváraných zmlúv má spotrebiteľ 14-dňovú lehotu na rozmyslenie, počas ktorej je oprávnený od zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu. Lehota na odstúpenie začína plynúť odo dňa:

- a) prevzatia tovaru,*
- b) uzatvorenia zmluvy o poskytnutí služby alebo*
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.*

Začiatok jej plynutia závisí od toho, či a kedy si predávajúci splnil svoju povinnosť informovať spotrebiteľa o možnosti odstúpiť od zmluvy (včasné a riadne poskytnutie informácií, alebo dodatočne do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie, alebo si predávajúci svoju povinnosť nesplnil ani v dodatočnej lehote).

Najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy je spotrebiteľ povinný:

- a) zaslať tovar späť alebo*
- b) ho odovzdať predávajúcemu alebo inej poverenej osobe.*

Predávajúci je povinný bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal (vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov). (Magurová 2021)

Toto právo neplatí v prípade niektorých špecifických typov tovaru alebo služieb, ako sú napríklad personalizované, prispôsobené výrobky alebo digitálny obsah, fotografie ...

Dodanie tovaru v lehote :

Predávajúci má povinnosť dodržiavať dohodnuté lehoty na dodanie tovaru alebo plnenie služieb. Ak tieto lehoty nie sú dodržané, spotrebiteľ má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí.

1.8 Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku je dôležitým právnym nástrojom, ktorý upravuje ochranu spotrebiteľov pri poskytovaní finančných služieb na diaľku, ako napríklad online bankovníctvo, internetové platby, kúpa finančných produktov cez internet a podobne.

Finančné služby na diaľku sú služby poskytované prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, bez potreby fyzickej prítomnosti spotrebiteľa alebo poskytovateľa.

Uzavretie zmluvy na diaľku s finančnou inštitúciou má svoje špecifiká:

- a) **predzmluvné informácie** sa poskytnú v primeranom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom médiu
- b) ak to nedovoľuje komunikačný prostriedok, tak tieto informácie sa poskytnú **bezprostredne** po uzavretí zmluvy
- c) komunikácia so spotrebiteľom prebieha len s jeho jasným a zrozumiteľným **súhlasom**
- d) spotrebiteľ nemá povinnosť platiť za **nevyžiadané služby**
- e) spotrebiteľ má právo na odstúpenie od zmluvy do **14 kalendárnych dní** bez uvedenia dôvodu a bez zmluvnej pokuty; právo na odstúpenie od zmluvy na diaľku pri životných

poistkách a doplnkovom dôchodkovom sporení je do **30 kalendárnych dní**. (Finančné služby na diaľku)

Na Slovensku je zákon o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb na diaľku hlavne obsiahnutý v Zákone 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.

1.8.1 Vybrané práva a povinnosti zmluvných strán

Informovanosť a transparentnosť :

Poskytovatelia finančných služieb na diaľku majú povinnosť spotrebiteľov informovať o všetkých relevantných informáciách týkajúcich sa poskytovaných služieb, vrátane popisov služieb, podmienok, poplatkov, rizík a súvisiacich práv a povinností. Tieto informácie by mali byť jasné, presné a zrozumiteľné pre spotrebiteľov.

Právo na odstúpenie od zmluvy :

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy o finančnej službe na diaľku do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, bez udania dôvodu. Toto právo však nie je možné uplatniť v prípade, ak ide o služby, ktorých plnenie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie.

Ochrana osobných údajov :

Poskytovatelia finančných služieb na diaľku majú povinnosť chrániť osobné údaje spotrebiteľov a dodržiavať pravidlá týkajúce sa ochrany osobných údajov a ich spracovania.

Reklamácie a sťažnosti :

Ak poskytovateľ finančných služieb na diaľku nesplní svoje záväzky alebo nesprávne vykoná služby, spotrebiteľ má právo na nápravu, napríklad na opravu chyby, náhradu škody alebo vrátenie platieb.

Spotrebiteľ má právo podať reklamáciu alebo sťažnosť v prípade nezrovnalostí alebo problémov s poskytovanými finančnými službami na diaľku. Poskytovateľ je povinný správne a v lehote riešiť tieto reklamácie a sťažnosti.

2 Cieľ práce

Hlavným cieľom tejto bakalárskej práce bolo ozrejmiť legislatívne fungovanie ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike a taktiež zistiť informovanosť bežného slovenského spotrebiteľa o jeho spotrebiteľských právach.

V teoretickej časti práce je cieľom pomocou dostupnej domácej literatúry, príslušných právnych noriem, zákonov regulujúcich ochranu spotrebiteľa a oficiálnych web-stránok verejnej správy zistiť princíp fungovania ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike, vytýčiť a definovať základné pojmy, popísať rozdelenie kompetencií a fungovania inštitúcií venujúcim sa ochrane spotrebiteľa a taktiež ozrejmiť príslušnú právnu úpravu, ktoré sú súčasťou rozoberanej problematiky.

Cieľom empirickej časti bakalárskej práce je pomocou internetového dotazníku preskúmať mieru informovanosti priemerného slovenského spotrebiteľa o jeho spotrebiteľských právach, zistiť ich využívanie v praxi a taktiež zistiť jeho skúsenosti pri reklamácii, vrátení tovaru, či peňazí. Sekundárne zistujeme, či skúsenosti s bezplatným a jednoduchým servisom pri vrátení tovaru, alebo reklamácii pôsobia ako rozhodovací faktor pri výbere miesta pre nakupovanie.

Hlavným zámerom praktickej časti je ponúknuť riešenie predpokladanej nedostatočnej informovanosti spotrebiteľa o jeho právach pomocou info-brožúrky, v ktorej budú vysvetlené a opísané rôzne reklamačné lehoty, inštitúcie, ktoré sa venujú ochrane spotrebiteľa a pod..

Pre dosiahnutie stanoveného cieľa sme si vytýčili niekoľko hypotéz, ktoré budeme pomocou výsledkov z internetového dotazníka overovať v empirickej časti práce.

1. Domnievame sa, že slovenský spotrebiteľ je o svojich právach ochrany spotrebiteľa informovaný priemerne, až podpriemerne
2. Máme za to, že slovenský spotrebiteľ nemá prehľad, odkiaľ má čerpať informácie a poznatky o svojich spotrebiteľských právach
3. Myslíme si, že slovenský spotrebiteľ nie je iniciatívny pri riešení sporov s dodávateľom
4. Podľa nášho názoru je väčšina reklamácii vrátane vrátenia tovaru, alebo peňazí nedoriešená k spokojnosti spotrebiteľa

3 Metodika práce a metódy skúmania

Informácie potrebné k tvorbe teoretickej časti bakalárskej práce sme získavali pomocou metódy analýzy a výkladu vybraných právnych predpisov, textov odbornej literatúry, článkov dostupných na internete, ale aj oficiálnych web-stránok orgánov verejnej správy.

Pri tvorbe teoretickej časti práce zisťujeme, že legislatíva, ktorá sa týka ochrany spotrebiteľa je roztrieštená na niekoľko častí. Keďže takto komplexnú problematiku bolo následne problém analyzovať a vykladať ako celok, pozeráme sa a opisujeme jednotlivé legislatívne akty týkajúce sa ochrany spotrebiteľa samostatne.

Opis jednotlivých právnych aktov prebiehal cez parafrázovanie výkladu vybraného zákona, ktorý sme získali cez odborné a legislatívne internetové portály *lewik.org* a *slov-lex.sk*.

Vysvetlenie základných pojmov obsiahnutých v ochrane spotrebiteľa bolo umožnené prostredníctvom citácie z odborných učebníc *Právo v podnikaní* od Hany Magurovej a *Spotrebiteľské právo* od Moniky Jurčovej a kolektívu.

Objektom skúmania v empirickej časti bola informovanosť slovenského spotrebiteľa o jeho spotrebiteľských právach a následné zistenie jeho skúseností pri rôznych sporoch s dodávateľmi. Tieto poznatky sme získali pomocou internetového dotazníka.

Dotazník pozostával z 27 otázok a zúčastnilo sa ho 50 respondentov. Úvod tvorili základné demografické otázky, ktoré nám pomohli rozčleniť vzorku respondentov. Nasledovali otázky uzatvorené, otvorené, a s možnosťou výberu viacerých odpovedí, pomocou, ktorých sme zisťovali vedomosti o ochrane spotrebiteľa respondenta.

Pomocou dopytovania a hodnotenia na škále od 1-5 sme v ďalšej časti dotazníku oslovili spotrebiteľov aby popísali postupy reklamácií a ohodnotili ich skúsenosti pri riešení sporov s dodávateľom a zistili ich nákupné preferencie pri možnosti zjednodušeného reklamačného servisu.

V závere dotazníka žiadame respondentov aby ohodnotili úroveň ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike, a zisťujeme ich preferenciu pri riešení možného problému nedostatočného informovania sa o spotrebiteľských právach.

Internetový dotazník prebiehal pomocou softvéru *Google Forms* od spoločnosti *Google*, ktorého sa zúčastnilo 50 respondentov a následná analýza výsledkov odpovedí pomocou jednoduchých štatistických metód a grafov prebiehala pomocou softvéru *Microsoft Excel* od spoločnosti *Microsoft*.

Info-brožúrka obsahuje základné informácie o ochrane spotrebiteľských práv, inštitúciách a lehotách a bola vytvorená pomocou internetového portálu *Canva* od spoločnosti *Canva Pty* a softvéru *Adobe Photoshop* od spoločnosti *Adobe*.

4 Výsledky práce a diskusia

Štvrtá kapitola tejto práce sa venuje analýze výsledkov odpovedí internetového dotazníka, ktorý bol zameraný na informovanosť slovenského spotrebiteľa o jeho spotrebiteľských právach, pomocou ktorej zisťujeme rôzne nedostatky znalostí respondentov v tejto oblasti.

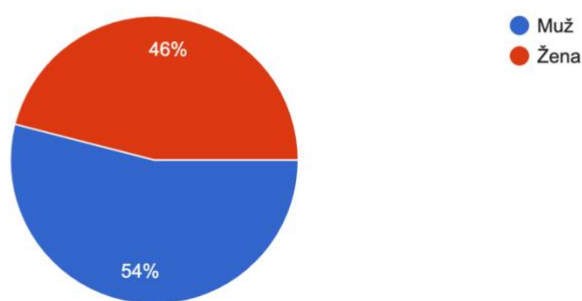
4.1 Demografický popis vzorky respondentov a ich nákupné preferencie

Nášho prieskumu sa zúčastnilo 50 respondentov, pri čom 46 % odpovedajúcich boli ženy a 54 % odpovedajúcich muži.

Vekové ohraničenie respondentov sa pohybovalo od 19 rokov až po 75 rokov. Najväčšie zastúpenie mali mladí dospelí, a to konkrétne 22-ročný s podielom 20 %, teda 10 respondentov. 70 % opýtaných má ukončené stredoškolské vzdelanie a 30 % vysokoškolské.

Väčšina respondentov, so zastúpením 66 %, uviedla za ich nákupnú preferenciu nakupovanie cez internet, 32 % uviedlo, že preferuje nakupovanie v kamenných obchodoch a iba jeden respondent uviedol alternatívny druh predaju ako preferovanú možnosť nákupu.

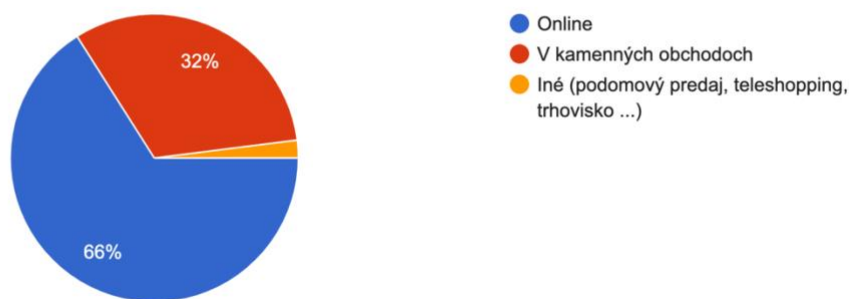
Pohlavie
50 odpovedí



Graf č. 1 Pohlavie spotrebiteľa

Ktorú formu nákupu preferujete ?

50 odpovedí



Graf č. 2 Vybraná preferencia formy nákupu respondentov

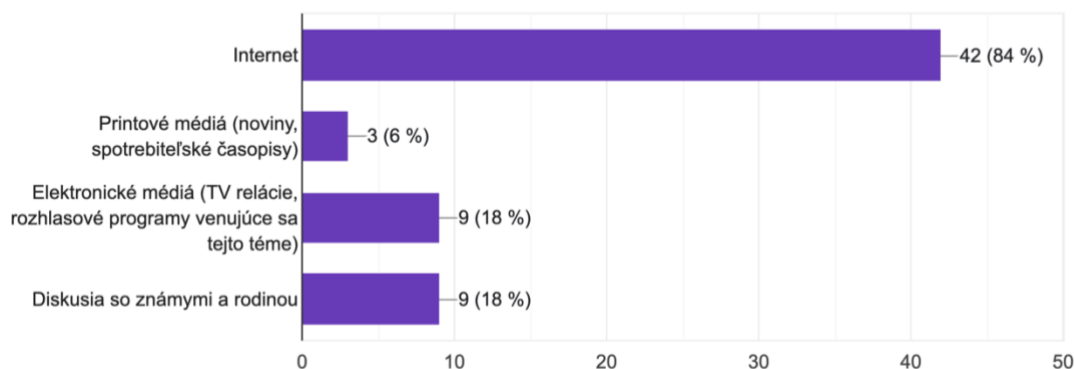
4.2 Overenie zdroja získavania informácií o ochrane spotrebiteľa respondentov

Súčasťou formulára bolo tiež zistiť zdroje odkiaľ bežný spotrebiteľ čerpajú informácie o spotrebiteľskej ochrane. Až 84 % opýtaných uviedlo, že ich primárnym zdrojom informácií o ochrane spotrebiteľa je internet. Nasledovali zdroje ako elektronické médiá, teda televízne programy, rozhlasové vysielania, so zastúpením 18 % a s rovnakým zastúpením bola uvádzaná ako zdroj informácií diskusia s rodinou, so známymi.

Analýzou týchto hodnôt môžeme usúdiť, že v modernej spoločnosti prevláda získavanie poznatkov pomocou internetu a moderných technológií.

Z ktorého zdroja čerpáte informácie o svojich spotrebiteľských právach a ochrane spotrebiteľa ?

50 odpovedí



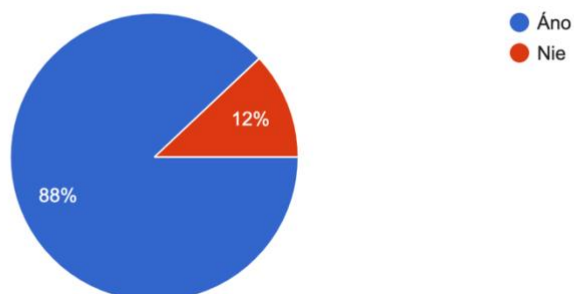
Graf č. 3 Zdroje čerpania poznatkov o legislatíve ochrany spotrebiteľa

44 respondentov uviedlo, že majú predchádzajúcu skúsenosť s reklamáciou tovaru, alebo služby. Z týchto 44 respondentov, má 64 % skúsenosti opakované, pri čom odpovedali, že reklamáciu uplatňovali 2 až 5 krát. 40 respondentov tiež bližšie špecifikovalo druh tovaru pri reklamacii, kde dominovalo najmä oblečenie a elektronika.

Pri riešení reklamácií dominoval postup riešenia sporu pomocou osobnej návštevy predajne, odpovedalo tak spolu 66 % opýtaných, ktorý uviedli, že predajňu navštívili, prípadne na predajni vyplnili reklamačný formulár.

Máte skúsenosť s reklamáciou tovaru alebo služby ?

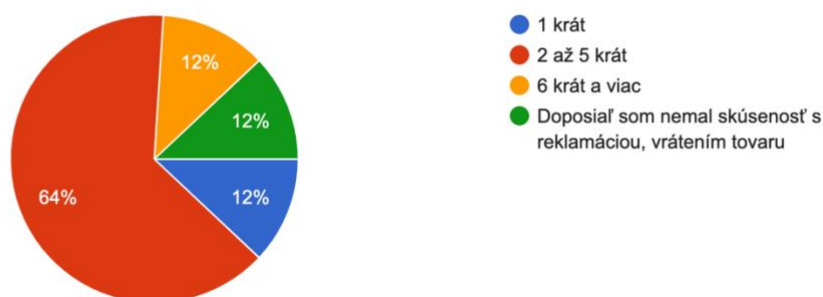
50 odpovedí



Graf č. 4 Skúsenosti respondentov s reklamačným procesom

Koľkokrát ste uplatnili reklamáciu ?

50 odpovedí



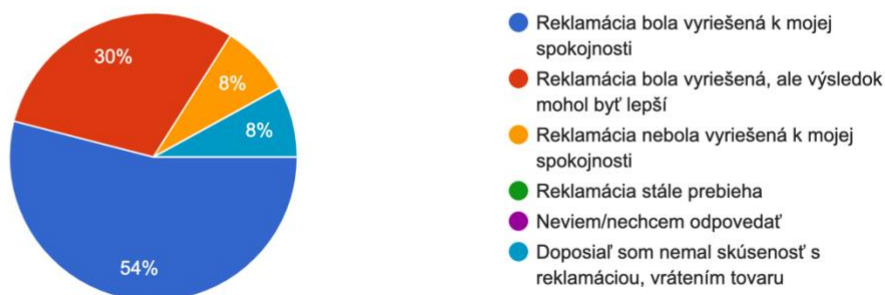
Graf č. 5 Počet skúseností respondentov s reklamáciou

4.2.1 Zhodnotenie praktických skúseností respondentov pri reklamácii

Pri otázke zhodnotenia osobnej praktickej skúsenosti pri reklamácii sa nám vyvracia hypotéza nespokojnosti spotrebiteľa pri doriešení sporu. Až 54 % respondentov uvádza, že výsledok reklamačného procesu splnil ich očakávania, a bol ukončený k ich spokojnosti. Môžeme teda tvrdiť, že prístup dodávateľov na Slovensku sa zdá byť skôr pro-spotrebiteľský.

Aké boli Vaše skúsenosti s predajcom pri riešení reklamácie ?

50 odpovedí



Graf č. 6 Prístup dodávateľa pri reklamačnom procese

4.2.2 Je zjednodušený spôsob reklamačnej politiky rozhodovací faktor pri výbere miesta nákupu ?

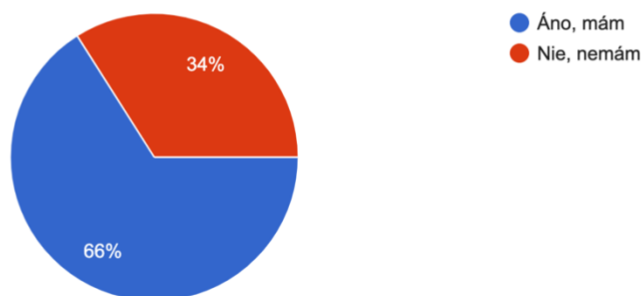
Respondentov sme sa tiež pýtali na ich skúsenosti so zjednodušeným reklamačnými postupmi, ktoré ponúka niekoľko internetových obchodov ako napríklad *Zalando*, *About You*, *H&M* a iné. 66 % respondentov uviedlo, že predchádzajúcu skúsenosť s obdobným reklamačným servisom má a 21 opýtaných považuje takúto reklamačnú politiku ako jeden, z hlavných rozhodovacích faktorov pri výbere miesta nákupu.

Z tejto štatistiky môžeme potvrdiť, že spotrebiteľia vyhľadávajú predajcov a poskytovateľov služieb s pro-zákazníckym servisom a zjednodušenými spôsobmi riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a dodávateľmi. Pre spotrebiteľa takáto firemná politika znamená zminimalizovanie obštrukcii pri riešení reklamácií, a teda zvyšuje pravdepodobnosť opätovného nákupu aj po negatívnej skúsenosti, a pre dodávateľa zas znamená zvýšenie obratu.

Zo zaznamenaných odpovedí tiež vyplýva zvýšená tendencia predajcov a poskytovateľov služieb poučať spotrebiteľov o reklamačných spôsoboch a postupoch, čo vnímame ako pozitívny faktor pri zlepšovaní vzťahov dodávateľ-spotrebiteľ.

Máte reklamačnú skúsenosť s predajcami, ktorí poskytujú bezplatný a jednoduchý servis pri vrátení tovaru (ako napr. Zalando, AboutYou, H&M a pod.) ?

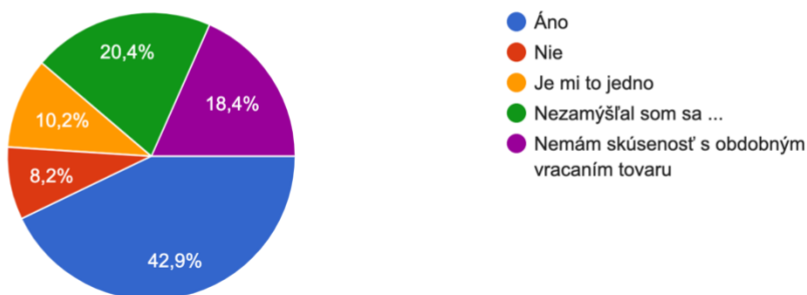
50 odpovedí



Graf č. 7 Skúsenosti so zjednodušenou reklamačnou politikou

Pokiaľ áno, považujete ich spôsob reklamačnej politiky ako rozhodný pri výbere online platformy pre Vás nákup ?

49 odpovedí



Graf č. 8 Zjednodušená nákupná politika ako rozhodovací faktor pri výbere miesta nákupu

4.3 Zhodnotenie miery informovanosti spotrebiteľov o ich právach

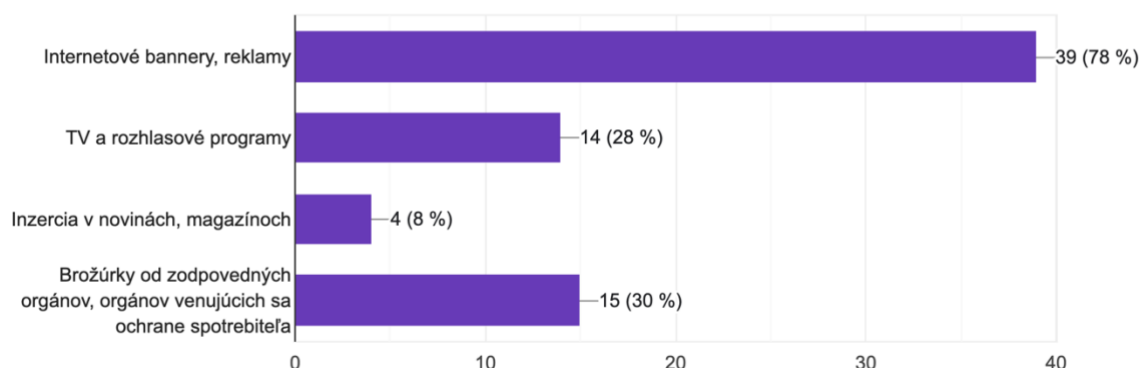
Pri dopytovaní sa respondentov na seba ohodnotenie ich poznatkov z ochrany spotrebiteľa sa nám potvrdzuje hypotéza, kde sme predpokladali, že slovenský spotrebiteľ je o svojich právach informovaný priemerne, až podpriemerne. Až 64 % opýtaných uviedlo, že je

o svojich právach informovaných priemerne spolu so 6 respondentami, ktorý odpovedali, že o svojich právach informovaný nie sú. Spolu nám celok tvorí 36 respondentov, ktorý o svojich vedomostiach o znalosti právnej ochrany spotrebiteľa tvrdia, že sú informovaný priemerne, až podpriemerne. Výsledok nám prakticky koreluje s testovou časťou dotazníka, kde sme zisťovali mieru znalostí problematiky.

V otázke aké zdroje by pomohli a boli najužitočnejšie pre riešenie problému nedostatočnej informovanosti vyzdvihlo 78 % opýtaných preferenciu v získavaní poznatkov pomocou internetu a to napríklad pomocou bannerov, alebo rôznych reklám s odkazmi. Po internete nasledovali zdroje ako brožúrky od zodpovedných orgánov so zastúpením 30 % a televízne a rozhlasové programy so zastúpením 28 %.

Aké zdroje informácií by vám boli najužitočnejšie pri získavaní informácií o svojich spotrebiteľských právach a riešení reklamácií ?

50 odpovedí



Graf č. 9 Preferencia typu možných budúcich infokampaní na tému ochrana spotrebiteľa

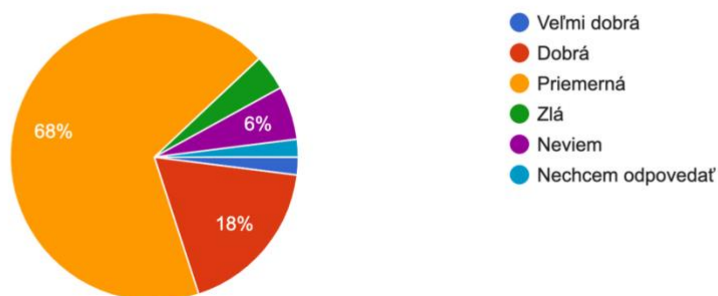
4.3.1 Ako respondenti hodnotia úroveň ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike ?

Najväčšie zastúpenie mali respondenti, ktorí odpovedali možnosťou „priemerná“, alebo „zlá“ a to v hodnote 68 % + 4%. Súbor 8 % opýtaných sa na otázku nevedelo, alebo nechcelo vyjadriť a iba 20 % respondentov uviedlo, že vníma situáciu ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike ako „dobrú“ až „veľmi dobrú“.

Výsledok tejto štatistiky zaznamenaných odpovedí prisudzujeme tomu, že väčšina spotrebiteľov už má negatívnu skúsenosť s riešením sporov s dodávateľmi a tiež faktu, že slovenskí spotrebiteľia nevedia, prípadne majú problém aplikovať svoje spotrebiteľské práva pri riešení týchto sporov.

Ako hodnotíte úroveň ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike ?

50 odpovedí



Graf č. 10 Mienka spotrebiteľov o úrovni ochrany spotrebiteľov v Slovenskej republike

5 Návrhy a odporúčania

V poslednej časti tejto záverečnej práce sa zameriavame na podanie návrhov a odporúčaní pre zlepšenie informovanosti priemerného slovenského spotrebiteľa o jeho spotrebiteľských právach a ich ochrane. Zo získaných výsledkov z internetového dotazníka vieme vytýčiť medze v informovanosti nakupujúcich, a dopomôcť im k zlepšení ich poznatkov pomocou info-brožúry.

5.1 Obsah informačnej brožúry

V úvodnej časti brožúry sú spotrebiteľovi vysvetlené jeho základné práva, ako napríklad právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, právo na reklamáciu, výmenu, alebo vrátenie tovaru, ale aj právo na ochranu zdravia a ekonomických záujmov spotrebiteľa a iné.

Nasledujúci segment obsahuje lehoty a opis reklamačného konania. Spotrebiteľ by mal mať jasný prehľad o postupe pri reklamacii, lehotách na uplatnenie reklamácie, oprávnených nárokoch pri vadách tovaru, povinnostiach predajcu a právach spotrebiteľa v prípade sporu.

V predposlednej časti je spotrebiteľ poučený o klamlivých obchodných praktikách predajcov a poskytovateľov služieb. Uvedené sú aj príklady klamlivých obchodných praktík ako napríklad skryté poplatky, zavádzajúce porovnania či vykorisťovanie zraniteľnejšej časti spotrebiteľov a inštitúcie, na ktoré sa treba v prípade stretu s obdobným konaním.

Posledná časť brožúry obsahuje zoznam verejných inštitúcií, venujúcim sa ochrane spotrebiteľa v Slovenskej republike a tiež kontakty na dané orgány.

5.2 Osobitné návrhy a odporúčania pre zlepšenie informovanosti spotrebiteľov o ich ochrane v Slovenskej republike

Aj napriek tomu, že je slovenská legislatíva ochrany spotrebiteľa komplexná a rozdelená na niekoľko samostatných odvetví, máme za to, že je fungujúca a vymožiteľná. Podľa nášho názoru sú medze informovanosti spotrebiteľov v Slovenskej republike zapríčinené nedostatkom iniciatívy poznania danej problematiky bežným spotrebiteľom. Máme za to, že priemerný nakupujúci sa spontánne nezaujíma o výklad legislatívy. Všetko to začína, ale podnetom.

Jedným z našich návrhov je práve aj preto väčšie vyzdvihovanie ochrany spotrebiteľa ako spoločenskej témy zodpovednými orgánmi ako je Ministerstvo Hospodárstva SR. Navrhujeme začatie nových pilotných projektov ako sú napríklad prednášky na školách, letákové kampane podobného typu ako *“Podvodník, mňa neokradneš !”*, prípadne vysielanie oficiálnych štátnych televíznych spotov, týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa. Zaujať by taktiež mohli jednoduché billboardy obsahujúce tematické heslá, ktoré vyvolajú diskusiu o problematike. Za dôležité následne považujeme nasmerovanie spotrebiteľa na oficiálne, aktuálne a prehľadné zdroje, napr. web-stránky, kompetentných orgánov verejnej správy.

Záver

Cieľmi bakalárskej práce bolo ozrejmiť legislatívne fungovanie ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike a následný prieskum miery informovanosti bežných spotrebiteľov o ich právach. Pri skúmaní medzi v poznatkoch spotrebiteľov sme pracovali najmä s hypotézou, že priemerný slovenský spotrebiteľ nepozná, prípadne nevie využiť svoje práva v praxi. Následným štatistickým vyhodnotením výsledkov dotazníka prichádzame k záveru, že hypotéza platí. Ďalším potvrdeným predpokladom sa stala skutočnosť, že slovenskí spotrebiteľia nevedia odkiaľ dané informácie čerpať. Podľa nášho názoru absentuje iniciatíva o danej problematike diskutovať a informovať či už v spoločnosti, alebo verejnej správe. Pri aktuálnej dynamickosti otvoreného trhu prichádza spolu s množstvom príležitostí aj množstvo spotrebiteľských rizík a preto považujeme za významné zvyšovanie povedomia o možnostiach ochrany spotrebiteľov v Slovenskej republike. Ako riešenie sme ponúkli grafickú info-brožúrku plnú dôležitých faktov a informácií a taktiež navrhli zvýšené zapájanie sa štátnych a kontrolných aparátov do danej problematiky pomocou rôznych infokampaní.

Nedostatočnou informovanosťou o svojich právach škodíme len sami sebe. Vo vzťahu dodávateľ-spotrebiteľ ťaháme v pozícii nakupujúceho za “kratší koniec” a preto je dôležité v prípade sporu vedieť adekvátne hájiť svoje spotrebiteľské práva.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

- [1.] Magurová, H. a kol. *Právo v podnikaní*. 1. vydanie. Bratislava: Ekonóm, 2022. ISBN 978-80-225-5056-7
- [2.] Jurčová, M. - Maslák, M. - Borkovičová, V. *Spotrebiteľské právo*. 1. vydanie. Praha : Wolters Kluwer ČR, a. s., 2021, 388 s. ISBN 978-80-7676-033-2
- [3.] Dzurová, M. et al. 2007. *Spotrebiteľské teórie a realie*. 1. vyd. Bratislava : Ekonóm, 2007, s.76 ISBN 978-80-225-2327-1
- [4.] Fekete, I. 2011. *Občiansky zákonník – veľký komentár*. Žilina : Eurokódex, 2011, 1254 s. ISBN 978-80-894-4750-3
- [5.] Drgoconcová, J. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*, 1. vyd. Šamorín: Heuréka. 2007. 576 s. ISBN 978-80-89122-45-5
- [6.] Zákon o ochrane spotrebiteľa, príloha č. 1
- [7.] Občiansky zákonník

Elektronické zdroje:

- [8.] Zákon ochrany spotrebiteľa [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/spotrebitel-a-jeho-ochrana>
- [9.] Postavenie Slovenskej obchodnej inšpekcie [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://www.soi.sk/sk/SOI/Postavenie-SOI.soi>
- [10.] Databáza a sociálna sieť firiem na Slovensku FOAF [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://foaf.sk/clanky/slovenska-obchodna-inspekcia-jej-kompetencie-cinnost-a-kontakty/>
- [11.] Finančné služby na diaľku [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://www.fininfo.sk/fininfo/inovacie/financne-sluzby-dialku/financne-sluzby-dialku.html>
- [12.] Vzdelaný spotrebiteľ [elektronický zdroj]. Dostupné na: https://of.euba.sk/www_write/files/veda-vyskum/publikacie/dzurova-a-kol-2014-vzdelany-spotrebitel-a-spotrebitejska-politika-zbornik-prispevkov.pdf

- [13.] Ministerstvo hospodárstva SR, sekcia Obchod, podsekcia Ochrana spotrebiteľa [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa?csrt=10121014532836523489>
- [14.] Aktuálne znenia zákonov [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://www.slovlex.sk/domov>
- [15.] Aktuálne znenia zákonov [elektronický zdroj]. Dostupné na: <https://www.lewik.sk/>
- [16.] Neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách [elektronický zdroj]. Dostupné na: https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_neprijatelne-podmienky-v-spotr/
- [17.] Ochrana spotrebiteľa - 1. časť [elektronický zdroj]. Dostupné na: https://www.minedu.sk/data/files/4203_ochrana-spotrebiteľa-1.pdf

Prílohy

Príloha 1: Otázky do dotazníka k praktickej časti Bakalárskej práce – Ochrana spotrebiteľa v Slovenskej republike

1. **Pohlavie, Vek, Najvyššie dosiahnuté vzdelanie**
2. **Ktorú formu nákupu preferujete?**
Online, v kamenných obchodoch, Iné (napr. podomový predaj, predajná akcia, trhovisko,...)
3. **Myslíte si, že ste o svojich právach ako spotrebiteľ dostatočne informovaný?**
Áno, som dostatočne informovaný, Som informovaný o mojich základných spotrebiteľských právach (priemerne), O svojich spotrebiteľských právach informovaný nie som, neviem ich v praxi využiť
4. **Z ktorého zdroja čerpáte informácie o svojich spotrebiteľských právach a ochrane spotrebiteľa ?**
Internet, Printové médiá (noviny, spotrebiteľské časopisy), Elektronické médiá (TV relácie, rozhlasové programy venujúce sa tejto téme), Diskusia so známymi a rodinou, Iné (uviesť)
5. **Viete, kde môžete nájsť informácie o svojich spotrebiteľských právach a o ochrane spotrebiteľa v Slovenskej republike ?**
Áno, viem presne, kde nájsť tieto informácie, Nie som si úplne istý/á, Neviem, nemám o tom žiadne informácie
6. **Poznáte Vaše základné spotrebiteľské práva ? Ak áno, uveďte aspoň 2 príklady.**
7. **Poznáte zákonnú lehotu na uplatnenie práva na vrátenie tovaru bez uvedenia dôvodu ? 14 dní, 2 roky, Nie, nepoznám**
8. **Ide podľa Vás o práva spotrebiteľa ? Označte, o ktorých si to myslíte.**
Právo na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa, Právo na ochranu svojho zdravia bezpečnosti a ekonomických záujmov, Právo na vzdelávanie a informácie, Právo na náhradu škody, Právo na výrobky a služby v bežnej kvalite
9. **Ak ste v minulosti mali problém s domáhaním sa svojich spotrebiteľských práv, ako ste ho riešili ?**
Podal/a som sťažnosť na príslušný orgán, Konzultoval/a som to s právnikom, Riešil/a som to priamo so spotrebiteľskou organizáciou, Nepodnikol/a som žiadne kroky, Iné (uviesť)
10. **Do kompetencie ktorých subjektov v Slovenskej republike spadá ochrana spotrebiteľa a jeho práv ? Môžete uviesť viac odpovedí.**
Súdy, Polícia SR, Štátna veterinárna a potravinová správa, Slovenská obchodná inšpekcie (SOI), Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, Regionálne veterinárne a potravinové správy, Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo
11. **Poznáte termín „klamlivá obchodná praktika“ ?**
Áno, Nie

12. **Máte skúsenosť s klamlivými obchodnými praktikami? Ak áno, môžete ich bližšie opísať ?**
13. **Aké kroky by ste podnikli, ak by ste sa stali obeťou klamlivej reklamy?**
 Podal/a by som sťažnosť na príslušnú inštitúciu, Kontaktoval/a by som právnik, Riešil/a by som to s predajcom priamo, Iné (uviesť)
14. **Máte skúsenosť s reklamáciou tovaru alebo služby ?**
 Áno/Nie
15. **Pokiaľ máte skúsenosť s reklamáciou, akého druhu tovaru, služby sa reklamácia týkala ? Opište stručne. (oblečenie, elektronika, organizácia zájazdu, dovolenky ...)**
16. **Koľkokrát ste uplatnili reklamáciu?**
17. **Ako ste postupovali pri riešení Vášho problému ?**
 Osobne som navštívil/a som predajňu/firmu, Kontaktoval/a som zákaznícky servis prostredníctvom telefónu alebo e-mailu, Vyplnil/a som reklamačný formulár (kde alebo akou formou?), Poslal/a som reklamáciu poštou/mailom, Využil/a som online platformu na riešenie reklamácií, Iné (uviesť)
18. **Aké boli Vaše skúsenosti s predajcom pri riešení reklamácie ?**
 Reklamácia bola vyriešená k mojej spokojnosti, Reklamácia bola vyriešená, ale výsledok mohol byť lepší, Reklamácia nebola vyriešená k mojej spokojnosti, Reklamácia stále prebieha, Nevieť/nechcem odpovedať, Iné (uviesť)
19. **Ak ste vrátili tovar, aký bol výsledok ?**
 Tovar bol úspešne vrátený a dostal/a som späť peniaze, ktoré som zaň zaplatil/a, Tovar bol úspešne vrátený a vymenili mi ho za iný tovar, Tovar bol vrátený, ale dostal/a som späť len časť peňazí, ktoré som zaň zaplatil/a, Tovar bol vrátený, ale nedostal/a som späť žiadne peniaze, ktoré som zaň zaplatil/a, Vrátenie tovaru ešte prebieha, Iné (uviesť)
20. **Máte reklamačnú skúsenosť s predajcami, ktorí poskytujú bezplatný a jednoduchý servis pri vrátení tovaru (ako napr. Zalando, AboutYou, H&M a pod.)?**
 Áno/Nie
21. **Pokiaľ áno, považujete ich spôsob reklamačnej politiky ako rozhodný pri výbere online platformy pre Vás nákup?**
 Áno/Nie, je mi to jedno, nezamýšľal som sa, nemám skúsenosť s obdobným vracaním tovaru
22. **Boli ste pri nákupe tovaru, služby poučený predajcom o spôsobe a postupe reklamačného konania ?**
 Áno/Nie
23. **Ako by ste zhodnotili celkovú praktickú skúsenosť s uplatňovaním svojich spotrebiteľských práv pri riešení reklamácií, vracaní tovaru (napr. obchodník pristúpil/nepristúpil na vrátenie peňazí, výmenu tovaru, vybavil reklamáciu v lehote a pod. ..)**
 Stupnica 1-5
24. **Ako hodnotíte úroveň ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike ?**
 Veľmi dobrá, Dobrá, Priemerná, Zlá, Nevieť, nechcem odpovedať
25. **Aké zdroje informácií by vám boli najužitočnejšie pri získavaní informácií o svojich spotrebiteľských právach a riešení reklamácií ?**

Internetové bannery, reklamy, TV a rozhlasové programy, Inzercia v novinách, magazínoch, Brožúrky od zodpovedných orgánov, orgánov venujúcich sa ochrane spotrebiteľa, Iné (uviest')

Nakupuješ ?

Poznaj svoje spotrebiteľské práva !

Dbaj na kvalitu výrobkov pri nákupe ! - Ako spotrebiteľ máš právo na výrobky v *bežnej kvalite*

Pokazilo sa ? - Podľa zákona máš pri nákupe nárok na 24 *mesačnú záručnú dobu*.

VŽDY SI OVERUJ REKLAMAČNÚ POLITIKU !

PRI NÁKUPOCH MIMO PREDAJNE MÁŠ NÁROK DO 14 DNÍ
VRÁTIŤ TOVAR BEZ UDANIA DÔVODU !

Chráň svoje zdravie a ekonomické záujmy. - Predávajúci majú povinnosť predávať len *bezpečné výrobky*, a *informovať ťa o ekonomických rizikách kúpy*.

Sťažuj sa ! - V prípade porušenia tvojich spotrebiteľských práv máš právo na podanie podnetu na *Slovenskú obchodnú inšpekciu, spotrebiteľské združenie*, alebo sa domáhať svojich práv *súdne, alebo alternatívnou cestou*.



ZOSTAŇ INFORMOVANÝ !



soi.sk



slovensko.sk



mhsr.sk