

enterprise europe



Podpora podnikania na dosah ruky



Ochrana spotrebiteľa na Slovensku a v EÚ

KTO JE TO SPOTREBITEĽ?

- fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti¹

OCHRANA SPOTREBITEĽA VŠEOBECNE

10 základných práv spotrebiteľov v Európskej únii²:

1. Kúpiť môžete čokoľvek a kdekoľvek

- Bez platenia cla alebo dodatočnej DPH.
- Platí to pre fyzický nákup v danej krajine alebo pri nákupe cez internet, poštou alebo telefonicky.
- Úrady vo Vašej krajine nemôžu zabrániť doviest' výrobok kúpený v inej krajine (výnimky: napr. strelné zbrane a morálne urážlivé predmety).

2. Ak to nefunguje, vráťte to späť

- Ak zakúpený výrobok nespĺňa podmienky dohody uzavretej s výrobcom v čase kúpy, príp. dostanete výrobok, s ktorým nesúhlasíte, môžete ho podľa európskeho práva vrátiť a žiadať

opravu alebo výmenu počas dvoch rokov od kúpy (prvých 6 mesiacov po prevzatí je dokonca povinnosťou predajcu, nie spotrebiteľa, preukázať, že daný výrobok spĺňa podmienky predajnej zmluvy).

3. Vysoká úroveň bezpečnosti potravín a iného spotrebného tovaru

- Krajiny EÚ majú jedny z najvyšších bezpečnostných štandardov vo svete.
- Pri bezpečnosti potravín platí zásada bezpečnosti celého potravinového reťazca (regulácia výroby potravín u farmárov - aké chemikálie používajú pri pestovaní rastlín a krmív pre zvieratá, ako sa potraviny spracovávajú, aké farbivá a prísady sa v nich môžu používať).
- EÚ reguluje bezpečnosť potravín dovážaných do EÚ i z ostatných častí sveta.
- Ostatné spotrebné tovary na trhu EÚ (hračky, kozmetické výrobky, elektrické prístroje a pod.) musia byť tiež bezpečné - v opačnom prípade musí firma informovať úrady v krajinách EÚ o škodlivých tovaroch a v prípade závažného nebezpečenstva stiahnuť výrobok z trhu.

4. Poznajete to, čo jete

- Podľa zákonov EÚ o označovaní potravín musí byť na obale potravín etiketa so zložkami použitými pri výrobe potravinového výrobku (údaje o farbivách, sladidlách, konzervačných či iných chemických prísadách).
- Etikety obsahujú i informáciu o organických, geneticky modifikovaných, či akostných výrobkoch (Prosciutto di Parma - môžete si byť istý, že šunka pochádza z Parmy)

5. Zmluvy korektné voči spotrebiteľom

- Bez ohľadu na to, v ktorej krajine zmluvu s nekorektnými zmluvnými podmienkami (často krát písanými drobným písmom typu: „nemáte nárok na vrátenie zálohy a to ani vtedy, keď si spoločnosť neplní svoje zmluvné povinnosti“, klauzula o nevypovedaní zmluvy a pod.) podpíšete, takéto typy zmlúv sú zo zákona EÚ zakázané.

6. Spotrebiteľia môžu niekedy zmeniť svoj názor

Právo EÚ Vás ochraňuje:

- Pred podomovým predajom v prípade, že Vás obchodník presvedčí o podpísaní objednávky, ktorú vlastne ani nechcete. Všeobecným pravidlom je, že môžete takúto zmluvu do

¹ Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v z.n.p., §2 Vymedzenie niektorých pojmov

² Zdroj: http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/sk.pdf (20. júla 2004 vydala Európska Komisia - Generálne riaditeľstvo zdravia a ochrany spotrebiteľa 10 základných princípov ako právo Európskej únie chráni spotrebiteľa, bez ohľadu z ktorej krajiny EÚ pochádza.)

siedmich dní zrušiť (výnimky: napr. poistné zmluvy a nákupy nepresahujúce sumu 60 eur).

- Pred podvodmi typu „nevyžiadany nákup“ – zaslanie tovaru, ktorý ste si neobjednali a za ktorý vyžadujú platbu.
- Ako spotrebiteľa, keď nakupujete prostredníctvom pošty, internetu, alebo teleshoppingových firiem a od iných „predajcov na diaľku“, Vás chráni zásada zrušenia kontraktu do siedmich dní bez uvedenia dôvodu (pre niektoré finančné služby až štrnásť pracovných dní na zrušenie zmluvy).

7. Jednoduchšie porovnávanie cien

- Obchodníci by mali uvádzať jednotkovú cenu tovarov - koľko stojí jedno kilo alebo jeden liter - aby sa spotrebiteľ ľahšie rozhodoval, ktorý výrobok je cenovo výhodnejší.

8. Spotrebiteľov nemožno zavádzať

- Reklama, ktorá zavádza alebo klame spotrebiteľov je zakázaná zákonmi EÚ (zásielka s výhrou na prvú cenu v lotérii, ktorá je len lákadlom na objednávku nejakých služieb - nelegálny marketing).
- Telefonickí, dobierkoví alebo internetoví predajcovia musia byť otvorení a čestní - sú povinní poskytnúť informácie o tom, kto sú, čo predávajú, koľko to stojí (vrátane daní a zásielkových poplatkov) a ako dlho im bude trvať dodanie.

9. Ochrana počas dovolenky

Právo EÚ spotrebiteľa ochraňuje pred:

- Skrachovaním cestovnej kancelárie - operátor musí zabezpečiť návrat spotrebiteľa domov.
- Zavádzaním spotrebiteľa luxusným ubytovaním a následnou realitou - operátor musí zabezpečiť náhradu.
- Zvyšovaním ceny dovolenky alebo zmenou rekreačného strediska bez Vášho súhlasu - zákony EÚ Vám umožňujú zrušiť Vašu objednávku.

- Preobjednaním letu - právo na kompenzáciu.
- Bezohľadnými predajcami timeshare - vlastníckych programov - na dovolenke alebo aj po návrate (Timeshare Vám ponúkajú právo používať apartmán alebo vilu v prázdninovom sídle na určenú dobu každý rok v prípade zakúpenia podielu vlastníckych práv. V minulosti sa timeshare predajcovia v niektorých dovolenkových letoviskách zameriavali na turistov z iných krajín a tlačili ich k podpisovaniu drahých zmlúv, ktorým dobre nerozumeli. Právo EÚ Vás proti tomu chráni. Ste oprávnený mať kópiu timeshare brožúry - a preklad zmluvy vo vlastnom jazyku. Ak podpíšete zmluvu, máte 10 dní, počas ktorých ju môžete zrušiť bez udania dôvodu).

Právo EÚ uľahčuje zobrať si so sebou na dovolenku svojich domácich miláčikov. V prípade, že Váš pes, mačka má nový „zvierací pas“, zvieratko môže s vami cestovať do ktorejkoľvek európskej krajiny.

10. Efektívna náhrada pri cezhraničných sporoch

- V rámci EÚ existuje sieť európskych spotrebiteľských centier, ktorej úlohou je zvyšovať dôveru občanov prostredníctvom poradenstva o právach spotrebiteľov v EÚ a prostredníctvom pomoci pri riešení sporov, či podávaní sťažností proti obchodníkom v iných krajinách EÚ.
- Kontakt na európske spotrebiteľské centrá (sieť ESC), nájdete na stránke: http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf
- Všeobecné informácie o sieti ESC nájdete na stránke: http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

OCHRANA SPOTREBITEĽA Z POHĽADU AKTUÁLNEJ LEGISLATÍVY

Platné právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa:

- Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov
- Občiansky zákonník
- Zákon č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa (SOI)
- Zákon č. 147/2001 Z.z. o reklame
- Zákon č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji
- Zákon č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch
- Zákon č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr
- Nariadenie č. 404/2007 vlády o všeobecnej bezpečnosti výrobkov

SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE NA SLOVENSKU

Asociácia spotrebiteľov Slovenska
www.pravaspotrebiteľa.sk

Združenie slovenských spotrebiteľov

Palisády 22, 811 06 Bratislava
Fax + odkazovač : 02 / 544 11 148
zss@zss.sk
www.zss.sk

SLOVENSKÉ ORGÁNY NA OCHRANU SPOTREBITEĽOV

MH SR odbor ochrany spotrebiteľov: www.economy.gov.sk
Slovenská obchodná inšpekcia: www.soi.sk
Štátna veterinárna a potravinová správa SR: www.svssr.sk
Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR: www.unms.sk

www.enterprise-europe-network.sk

Tento leták vydala Národná agentúra pre rozvoj malého a stredného podnikania (NARMSP) v rámci iniciatívy Enterprise Europe Network, spolufinancovanou Európskou komisiou, a čerpal zo zdroja http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/sk.pdf. Služi na všeobecnú informáciu a orientáciu v oblasti ochrany spotrebiteľa. Obsah tohto letáku nepredstavuje názor ani stanovisko Európskej komisie alebo NARMSP.