

UPLATNENIE REKLAMÁCIE PRI KÚPE TOVARU



Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, na uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a na zvýšenú ochranu svojich ekonomických záujmov.

POVINNOSTI PREDÁVAJÚCICH

Povinnosti predávajúcich v reklamačnom konaní upravuje **Občiansky zákonník (ďalej len OZ - zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov)** a **zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**

- Na tovar predaný odo dňa 01. 04. 2004 platí zákonná záručná doba 24 mesiacov.
- Za kvalitu predávaného tovaru voči spotrebiteľovi právne zodpovedá predávajúci. Táto zodpovednosť je objektívna, t. j. predávajúci sa jej nemôže nijako zbaviť. Zodpovedá aj za chyby, o ktorých nevedel. Nie je rozhodujúce, či ide o chyby zjavné alebo skryté, ktoré sa prejavia až pri používaní veci.
- Ak má vec chyby, o ktorých predávajúci vie, je povinný kupujúceho na ne upozorniť.
- Ak treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, napr. ak sa užívanie riadi návodom, predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu **návod na používanie v slovenskom jazyku**. Ak túto povinnosť nesplní, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla.
- Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. **Reklamačný poriadok** musí byť sprístupnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.
- **Určená osoba** je osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) zák. č. 250/2007 Z.z.). Táto je zvyčajne uvedená v záručnom liste od výrobcu.
- **Odborným posúdením** je vyjadrenie súdneho znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Pri skupinových zájazdoch musí predávajúci zabezpečiť v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.
- Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou, t. j. vydať **záručný list**. Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

Záručný list má obsahovať:

- meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho,
- sídlo alebo miesto podnikania
- obsah záruky, jej rozsah a podmienky
- dĺžka záručnej doby,
- údaje potrebné na uplatnenie záruky.
Ak záručný list neobsahuje všetky uvedené náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
- Vyhlásením v záručnom liste môže predávajúci poskytnúť dlhšiu záručnú dobu, ako je zákonná (t. j. viac ako 24 mesiacov).

PRÁVA KUPUJÚCICH

Súčasnne platné právne predpisy garantujú spotrebiteľovi právo na kúpu bezchybného tovaru. Jednoznačne dávajú spotrebiteľovi právo na to, aby bol tovar bezchybný počas celej záručnej doby a to na základe objektívnej zodpovednosti predávajúceho za chyby, ktoré sa v tejto dobe vyskytnú.

Občiansky zákonník stanovuje **záručné doby**, ktoré predávajúci za žiadnych okolností nemôže skrátiť:

- 24 mesiacov u predaného tovaru
 - 24 mesiacov pri zhotovení veci na zákazku
 - 3 mesiace pri oprave a úprave veci
 - 18 mesiacov pri stavebných opravách a úpravách
 - 3 roky pri zhotovení stavby
 - 24 mesiacov pri predaji použitých vecí, ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú na kratšej záručnej dobe, nie kratšej ako 12 mesiacov
- ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba **neskončí pred uplynutím tejto lehoty.**
- pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, treba reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci deň po kúpe, **inak právo zanikne.**

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na chybu, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena.

Ak pri reklamácií dôjde k výmene tovaru, záručná doba začína plynúť znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Ak ide o chyby, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne.

Práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby predanej veci závisia od druhu a povahy chyby veci.

Občiansky zákonník v tejto súvislosti rozlišuje:

§ 622 OZ

Pri **odstrániteľnej** chybe má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci **a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť**.

Spotrebiteľ môže požadovať namiesto **odstránenia chyby (opravy)** výmenu chybnej veci za bezchybnú. To isté sa týka aj súčasti veci, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto **odstránenia chyby (opravy)** vymeniť vadnú (chybnú) vec za **bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti**.

§ 623 OZ

Pri výskyte **neodstrániteľnej** chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má spotrebiteľ právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). Podľa výkladu OZ záleží len na kupujúcom, či si uplatní právo na výmenu alebo vrátenie peňazí. Ak si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť,

V prípade, že má vec najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí.

To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká chyba, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.

Chyby, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci (napr. funkčná, ale poškrábaná chladnička) - v takýchto prípadoch má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

§ 597 OZ

Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú predávajúci kupujúceho neupozornil, má kupujúci právo na primeranú zľavu z dojednanej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí vec neupotrebitelnou, má tiež právo od zmluvy odstúpiť.

Právo odstúpiť od zmluvy má kupujúci aj vtedy, ak ho predávajúci ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim, alebo že nemá žiadne vady a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 OZ (oprava, výmena, zľava, vrátenie peňazí).

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný **určiť spôsob vybavenia** reklamácie v závislosti od charakteru vady **ihneď**, v zložitých prípadoch najneskôr **do 3 pracovných dní**, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

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

Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku **uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku **uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy** a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Odborné posúdenie:

Odborné posúdenie musí obsahovať

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti sa neprihliada.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

POSTUP PRI UPLATŇOVANÍ REKLAMÁCIÍ

- Uplatniť reklamáciu bezodkladne v záručnej dobe u predávajúceho alebo u určenej osoby, a ak je to možné, vzhľadom na charakter výrobku, odovzdať reklamovaný tovar pracovníkovi poverenému vybavovať reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu alebo do servisného strediska, požadovať odstránenie vady na mieste alebo dohodnúť spôsob prepravy výrobku. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie (§ 598 OZ).
- Pri uplatnení reklamácie treba predložiť doklad o kúpe a/alebo záručný list v prípade, že bol vydaný.

- Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; **bez ohľadu na výsledok všetky náklady znáša predávajúci.**

Odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (autorizovaný servis). Táto osoba je zvyčajne uvedená v záručnom liste, prípadne v reklamačnom poriadku.

- Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (súdny znalec, autorizovaná osoba, určená osoba). Ak bude odborný posudok v prospech spotrebiteľa, môže reklamáciu uplatniť znova; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci. **Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace náklady.**

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. elektronickou poštou, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Písomný doklad o vybavení reklamácie je predávajúci povinný vydať najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

UPOZORNENIE:

- **Pri kúpe vecí, ktoré sú určené na to, aby sa používali po dlhšiu dobu (rôzne technické zariadenia a prístroje, nábytok, kožuchy, bytové zariadenia a doplnky, exkluzívne spoločenské oblečenie, značkové športové potreby...), odporúčame žiadať záručný list a starostlivo ho uschovať.**
- Spotrebiteľ **nemá ďalej používať** vec, na ktorej zistil vadu.
- Spotrebiteľ je povinný prevziať si tovar po reklamácií **v dohodnutej lehote, najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava mala vykonať.**
- Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

SOI je v súvislosti s reklamáciami oprávnená preverovať:

- povinnosť predávajúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a aké práva má spotrebiteľ v závislosti od charakteru vady a či je reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi,
- prijatie reklamácie,
- prítomnosť zamestnanca povereného vybavovať reklamácie; pri skupinových zájazdoch nepretržitú prítomnosť povereného pracovníka oprávneného vybavovať reklamácie v mieste zájazdu, pričom miestom zájazdu je každé miesto, kde sa účastníci zájazdu nachádzajú počas celej doby trvania zájazdu, t.j. nielen miesto pobytu,
- vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie,
- dodržiavanie lehoty na určenie spôsobu vybavenia reklamácie,
- dodržiavanie max. 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie,
- ak reklamáciu uplatnenú prvých 12 mesiacov po kúpe nie je možné vybaviť ihneď ani neskôr, predávajúci je povinný preukázať jej zaslanie na odborné posúdenie, a ak už obdržal odborný posudok, tak aj tento predložiť k nahliadnutiu dozornému orgánu,
- ak reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy predávajúci zamietol, či uvádza na doklade o reklamácií, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie,
- či znova uplatnená reklamácia bola uznaná a ako bola vybavená,
- či boli spotrebiteľovi uhradené všetky náklady do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie,
- vedenie evidencie o reklamáciách. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenie reklamácie.

SOI nie je oprávnená vstupovať do reklamačného konania, posudzovať reklamovaný tovar, ani rozhodovať o opodstatnenosti reklamácie. Spotrebiteľ môže požiadať občianske združenie na ochranu spotrebiteľa o sprostredkovanie riešenia sporu medzi ním a predávajúcim. Ak ani potom nie je úspešný, môže sa svojich práv domáhať súdnou cestou.