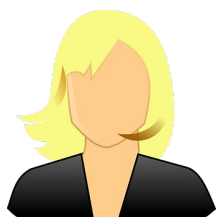




SPOTREBITE





Milí itatelia,

dostáva sa vám do rúk mimoriadne číslo školského časopisu OADKo – Spotrebiteľ.

Tematicky je zameraný na ochranu spotrebiteľa, konkrétne na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Je to nová právna úprava, ktorá platí iba od 1. februára 2016, ale týka sa nás všetkých, ako spotrebiteľov, ale možno aj ako budúcich podnikateľov – vlastníkov obchodov alebo e-shopov.

Spotrebiteľskej výchove sa na škole venujeme ako prierezovej téme na viacerých predmetoch, ale najmä na predmete náuka o tovare, ekonomika a právo a občianska náuka. Okrem ochrany spotrebiteľa sa venujeme aj témam uvedomelej spotreby, spravodlivého obchodu, detskej práce a pod. Fotografie z našich aktivít prinášane na obálke časopisu.

Veríme, že časopis prispeje k spotrebiteľskej výchove nielen študentov školy, ale aj všetkých jeho čitateľov.

**Prajeme vám príjemné ítanie
redak ná rada**

O B S A H

Spotrebiteľský prieskum 3

Príbeh 4 - 5

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov 6

Alternatívne riešenie sporov pri on-line nákupoch 7

Ako nakupovať v e-shopoch 8

Spotrebiteľské príbehy 9 - 10

Prever si svoje nové vedomosti 11



SPOTREBITE – mimoriadne íslo školského asopisu OADKo.

Vydala Obchodná akadémia, Radlinského 1725/55, Dolný Kubín, www.oadk.edupage.org, oadkubín@gmail.com, máj 2017.

Redak ná rada:

Natália Viatrová/šéfredaktorka, grafická úprava, komix, **Natália Babe ková**/redaktorka, **Adriana Spišáková**/redaktorka. **Fotografie na obálke: Jana Andrisová, Viliam Michálek**, ilustračné foto: <https://pixabay.com/>

K ú k tajni ke:

sra, éntalpzeb, oksivonats, eicámrofni, osr, enlámixam, xarp, atukop, enmosíp, ánzäváz, dan, imľetakindop, elhcýr, caiv, uicámalker, einešeiryv, einepútsdo, itsonmotírþ, ios, hcicújaváderp

SPOTREBITEĽSKÝ PRIESKUM

V marci 2017 sme robili on-line spotrebiteľský prieskum, v ktorom sme sa pýtali spotrebiteľov, aké majú skúsenosti s reklamáciami a s alternatívnym riešením sporov. Prieskumu sa zúčastnilo 259 respondentov. Vyberáme najzaujímavejšie zistenia:



- tovar reklamujú viac ženy, ako muži – 69 %,
- 34 % mužov uvádzalo, že považujú reklamáciu za stratu času,
- dobré skúsenosti s vybavovaním reklamácií má 72 % respondentov,
- až 23 % respondentov uvádzalo, že v prípade neuznanej reklamácie vec ďalej neriešili a zmierili sa s existujúcim stavom,
- iba 0,77 % (2 respondenti) pri neuznanej reklamácií podali sťažnosť na Slovenskú obchodnú inšpekciu,
- iba 12 % respondentov počulo o alternatívnom riešení sporov, ale túto možnosť zatiaľ nevyužil nikto z respondentov.

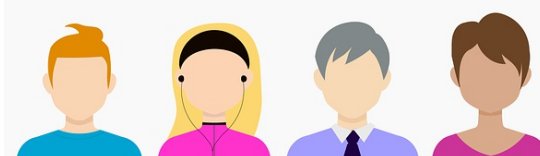
Niektorí respondenti nám poslali aj zaujímavé príbehy, ktoré uvádzame v sekcii Spotrebiteľské príbehy. Z prieskumu vyplynul aj zaujímavý fakt, až 28 % respondentov nerozlišovalo medzi reklamáciami a odstúpením od zmluvy. Preto trochu teórie:

Reklamácia

Spotrebiteľ má právo na kúpu bezchybného tovaru. Súčasné právne predpisy dávajú spotrebiteľovi právo na to, aby bol tovar bezchybný počas celej záručnej doby. Ak sa počas tejto doby vyskytnú na tovare chyby, má spotrebiteľ tovar bez zbytočného odkladu reklamovať. Spôsob vybavenia reklamácie závisí od druhu a povahy chyby veci. Pri odstrániteľnej chybe má spotrebiteľ právo, aby bola chyba včas a riadne odstránená (najneskoršie do 30 dní). Ak ide o neodstrániteľnú chybu, má spotrebiteľ právo na výmenu chybnej veci za bezchybnú, alebo na vrátenie peňazí. Záleží len na kupujúcom, či si uplatní právo na výmenu vecí, alebo vrátenie peňazí. Ustanovenia o reklamáciách sú obsiahnuté v zákone o ochrane spotrebiteľa a v Občianskom zákonníku.

Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy je právo spotrebiteľa, ktoré mu poskytuje 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 (predtým podomový a zásielkový predaj). Pri takomto spôsobe predaja je spotrebiteľ znevýhodnený tým, že si nemôže tovar odskúšať, nevie posúdiť kvalitu, pri podomovom predaji nevie porovnať ceny, môže nakupovať pod psychickým nátlakom... Z týchto dôvodov zákon poskytuje spotrebiteľovi zvýšenú ochranu, ktorá mu umožňuje do 14 dní odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu a vrátiť predávajúcemu tovar. Predajca musí spotrebiteľovi do 14 dní vrátiť peniaze. Ak ale takto zakúpený tovar má chybu, spotrebiteľ chybný tovar reklamuje, neodstupuje od zmluvy.



PRÁBLIEM





ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV



Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov platí od 1. februára 2016. Je to relatívne nová forma riešenia spotrebiteľských sporov mimosúdnu cestou. Cieľom je umožniť spotrebiteľom riešiť spor s predajcom rýchlo, efektívne, bez finančných nákladov, resp. s minimálnymi nákladmi a mimosúdnu cestou. Dá sa využiť len pre spory s hodnotou nad 20 EUR. Týka sa len spotrebiteľov, čiže fyzických osôb, nerieši spory medzi

dvoma podnikateľmi. Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, alebo sa domnieva, že predávajúci, alebo poskytovateľ služieb porušuje jeho spotrebiteľské práva a nereaguje na žiadosť o nápravu, môže sa spotrebiteľ, podľa povahy predmetu sporu, obrátiť na niektorý zo subjektov alternatívneho riešenia sporov (ARS):

- Slovenskú obchodnú inšpekciu,
- Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb,
- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov,
- Bankového ombudsmana Slovenskej bankovej asociácie,
- OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov,
- Slovenskú asociáciu poisťovní.

Výhody alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

- **lacné** - riešenie sporu je bezplatné;
- **rýchle** - riešenie sporu by mal subjekt ARS ukončiť do 90 dní od jeho začatia;
- **dostupné** - návrh na začatie môže spotrebiteľ podať elektronicky alebo písomne formulárom
- **efektívne** - dohoda o vyriešení sporu ktorú obe strany podpíšu je záväzná ako akákoľvek iná zmluva, ak k dohode nedôjde, subjekt ARS vypracuje odôvodnené stanovisko, slúžiace spotrebiteľovi ako podklad k súdному konaniu;
- **flexibilné** - zákon umožňuje aby riešenie prebiehalo bez fyzickej prítomnosti oboch strán;
- **profesionálne** - zákon stanovuje prísne požiadavky na osoby poverené riešením sporov, napr. vzdelanie, odbornosť, prax, atď.;
- **povinné** - predávajúci musí so subjektom ARS spolupracovať inak mu hrozí pokuta.



V súvislosti s alternatívnym riešením sporov vznikla nová povinnosť aj predajcovi, ktorý musí jasným a zrozumiteľným spôsobom informovať o tejto možnosti spotrebiteľa. Pri predaji na diaľku (napr. pri nákupe v e-shope) má internetový predajca navyše povinnosť okrem informácie o ARS uviesť na svojej webovej stránke aj odkaz na platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

nv

Viac informácií:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi>
<http://www.economy.gov.sk/najcastejsie-otazky-spotrebitelev-vcg/146973s>





ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV PRI ON-LINE NÁKUPOCH

V súčasnom období realizujeme čoraz viac nákupov z pohodlia svojho domova prostredníctvom e-shopov sídliačich v rôznych kútoch sveta. Preto Európska únia pamätala aj na týchto spotrebiteľov a vytvorila medzinárodnú on-line platformu pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov pre takéto nákupy tovarov a služieb v európskych krajinách. Platforma je dostupná v 23 úradných jazykoch EÚ, tzn. je prístupná naozaj každému.

The screenshot shows the top navigation bar with the following elements:

- Logo of the European Union and the text "Riešenie sporov online"
- Navigation links: "DOMOVSKÁ STRÁNKA", "O TOMTO WEBOVOM SÍDLE", "POMOCNÍK", "PRIHLÁSIŤ SA >", and "Zaregistrovať sa"

 The main content area features a large blue banner with silhouettes of business people. Below the banner, there are two main options:

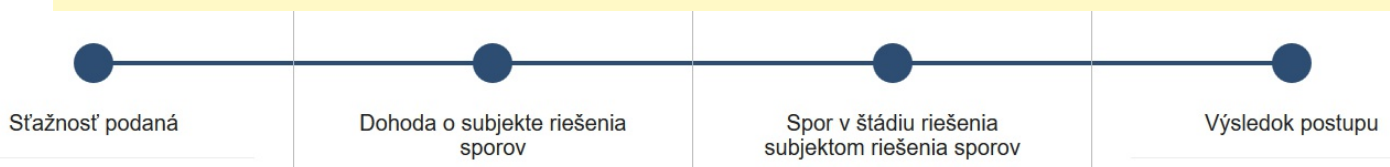
- Som spotrebiteľ** (I am a consumer) with the subtext "Chcem podať sťažnosť na obchodníka" (I want to file a complaint against the trader).
- Som obchodník** (I am a trader) with the subtext "Chcem podať sťažnosť na spotrebiteľa" (I want to file a complaint against the consumer).

 On the left side of the banner, there is a section titled "O tomto webovom sídle" (About this website) with a small text block explaining the platform's purpose.

Zdroj: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

Alternatívne riešenie sporov má 4 kroky:

1. Spotrebiteľ vyplní online formulár sťažnosti, ktorý je automaticky doručенý druhej strane sporu.
2. Spotrebiteľ sa musí do 30 dní s druhou stranou dohodnúť na subjekte riešenia sporu. Ak sa nedohodnú, sťažnosť sa nedá riešiť alternatívnou formou. Ak sa dohodnú, sťažnosť je automaticky odoslaná subjektu riešenia sporu.
3. Subjekt riešenia sporu sa vašou sťažnosťou zaoberá. Riešenie by mal nájsť do 90 dní.
4. Po uplynutí tejto doby vás subjekt riešenia sporu informuje o výsledku.



Zdroj: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.timeLine&uid=#step-two>

Webová stránka platformy pre on-line alternatívne riešenie sporov je veľmi prehľadná a užívateľsky príjemná. Preto neváhajte využiť svoje spotrebiteľské práva a možnosti, ktoré vám ponúka. nv

Spracované pod a: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

AKO NAKUPOVA V E-SHOPOCH



Obľúbenou formou nakupovania mladých ľudí je nakupovanie na internete. Ušetríme čas, ktorý by sme strávili s výberom tovaru v kamenných obchodoch, na internete je väčší výber a môžeme nakupovať v ktorúkoľvek dennú hodinu. Veľa z nás s tým nemá niekedy dobré skúsenosti, pretože nevieme posúdiť, ktorý e-shop je dôveryhodný, a ktorý nie. Ďalšou nevýhodou takého spôsobu nakupovania je, že nevieme posúdiť kvalitu nakupovaného tovaru, pretože fotografia môže byť zavádzajúca. Preto na nákup v e-shopoch sa vzťahuje zvýšená ochrana spotrebiteľa, ktorá spočíva nielen v možnosti do 14 dní bez

udania dôvodu od zmluvy odstúpiť, ale presne určuje predajcovi, aké informácie musí e-shop pred predajom poskytnúť spotrebiteľovi. K tým najdôležitejším patrí:

- totožnosť a kontaktné údaje predajcu, vrátane adresy,
- hlavné vlastnosti výrobku, alebo služby,
- kompletne informácie o cene, vrátane nákladov na doručenie,
- informácia o práve na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu a formulár na odstúpenie od zmluvy,
- informácie o spôsobe uplatnenia reklamácie,
- informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov a odkaz na platformu online riešenia sporov.

Pred nákupom je potrebné si všímať, či stránka tieto všeobecné podmienky skutočne obsahuje. Je dobré dodržiavať aj ďalšie zásady:

- pred nákupom si vyhľadajte recenzie a diskusné fóra o konkrétnom e-shope;
- dôkladne si preštudujte všeobecné obchodné podmienky, či obsahujú všetky vyššie uvedené informácie, vyhnite sa tým obchodom, kde sa neuvádza žiadne konkrétne sídlo obchodu, alebo meno predajcu;
- vyvarujte sa poskytovaniu osobných údajov;
- premyslite si spôsob platby, najvhodnejšie je zaplatiť tovar po doručení, ak požaduje obchod bezhotovostnú platbu vopred, urobte tak, iba ak máte s daným obchodom predchádzajúce dobré skúsenosti.



Urobili sme náhodný prieskum 23 slovenských e-shopov, na stránkach ktorých sme si všímali, či majú uvedené všeobecné

obchodné podmienky tak, ako im to prikazuje zákon. Na niektorých sme nenašli kontaktné údaje na predajcu, najmä ich meno a adresu, ale najčastejším nedostatkom bolo nezverejnenie formulára na odstúpenie od zmluvy, informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov a odkaz na online platformu na riešenie sporov.

Zákon o alternatívnom riešení sporov je platný iba rok, preto možno veľa majiteľov e-shopov o tejto povinnosti nevie. Aj z nás študentov si mnohí predstavujú, že po maturite začnú podnikáť a zriadia si internetový obchod. Zistili sme, že nestačí mať iba odvahu a technické zručnosti, ale musíme byť vzdelaní aj v legislatívnej oblasti – v oblasti ochrany práv spotrebiteľov a povinností predajcov.

as



SPOTREBITEĽSKÉ PRÍBEHY

Reklamácia LED topánok

Nebolo by to prvý krát, kedy by sme sa s Vaness nenechali uniesť úžasným vzhľadom a super akciovou cenou. K tomu sme ešte chceli začať s tancom "Shuffle" a LED topánky k nemu neoddeliteľne patrili. Mali sme hlavy úplne v oblakoch, keď sme snívali o tom, ako roztočíme každú párty s topánkami, ktoré nemá len tak hocikto. Nič nám v kúpe nebránilo a s hrozbou rýchlo pominuteľnej akcie, ktorá bola zo 70 eur na 55 eur sme si ich hneď kúpili. Internetová stránka sa pýšila k tomu aj 48 hodinovou dodacou službou. Pri čítaní recenzií sme ani nepomysleli na to, že by táto stránka mohla byť taká ako sa neskôr ukázala. Každý písal aké sú topánky super a pri každom probléme im ich vymenili bezproblémovo. Topánky mali prísť o cca 3-4 dni. Škoda, že len mali. Prišli o 2 týždne, no nejak sme to moc neriešili.

Po doručení topánok som ich hneď vyskúšala. Neboli nabité, čiže som musela čakať, kým sa im dobije energia. Po 3 hodinách nabíjania som si ich konečne obula. Zapla som prvú topánku, ktorá neskutočne krásne svietila. Po zapnutí druhej to nebolo inak. Po asi 5 minútach však zrazu jedna topánka prestala svietiť. Na internete bolo písané, že sa má jedna topánka nabíjať 3 hodiny, tak som si myslela, že nie je dobre nabitá. Aké bolo moje prekvapenie, keď som ich nechala nabíjať ďalšie 3 hodiny a stále tá jedna topánka nechcela svietiť. Šťukala som stále tlačidlo na spustenie, ale svietenia som na nedočkala. Hneď som volala Vanessa, aj jej sa začali topánky kaziť. Mali sme ich 3 dni a už bol s nimi problém. Zhodli sme sa na tom, že ich musíme dať reklamovať. Ja som ich nemala obuté ani raz a ona



sotva 3 dni. Na stránke mali presný postup ako máme reklamáciu napísať. Písala im Vanessa, na čo jej poslali automatickú správu s textom, ktorý nás informoval, že to budú po preskúmaní riešiť. Keď to ich riešenie neprišlo ani po týždni, rozhodla som sa im napísať aj ja. Mne však tiež poslali automatickú správu a nič viac. Na stránke sme nenašli žiadne telefónne číslo, iba e-mail na ktorý sme už písali. Odpísali v priebehu dvoch týždňov, možno aj trochu, že máme topánky poslať na uvedenú adresu a priložili aj telefónne číslo. Jasné, že sme na číslo volali. Vlastne sme sa viac krát pokúšali dovolať, ale číslo bolo stále „momentálne nedostupné“. Napadlo ma, že ak by som im pod topánky napísala recenziu a možno by sa ozvali. Napísala som ju, ale prišla mi len odpoveď, že po skontrolovaní a schválení recenzie bude uverejnená. Vtedy mi došlo, prečo majú na stránke len samé dobré recenzie. Po uplynutí týždňa sme sa rozhodli, že napíšeme na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Práve sme sa o nej učili, že nám pomôže s riešením reklamácie. Aká bola náhoda, keď na druhý deň od písania na SOI, Vanessa odpísala aj internetová stránka z ktorej boli topánky. Napísali jej, že máme topánky poslať a oni nám ich vymenia a zároveň sa ospravedlnili, že číslo, ktoré tam napísali bolo na kuriéra. Topánky sme odoslali na reklamáciu a čakáme. Sama som zvedavá ako sa to nakoniec vyrieši.



jg

SPOTREBITEĽSKÉ PRÍBEHY



Na každej televíznej stanici bežia reklamy, na ktoré sa snažia nalákať čo najviac ľudí.

Aj moja stará mama uverila krásnej blondínke s pekným úsmevom. V televízore prepla na kanál, na ktorom opisovali, aké sú výhodné bambusové ponožky. Keď to moja babka zbadala, hneď zvýšila hlasitosť a pozorne sa započúvala ako chvália daný druh ponožiek. Mladé dievča, ktoré vedelo ako zaujať starého človeka, rozprávalo tak presvedčivo, až sa napokon moja babka rozhodla že si ich objedná. Tieto ponožky stáli „len jedno euro“ a dostali ste k tomu ešte ďalší pár. Nikto z nás ani len netušil, čo všetko prinesú tieto ponožky. Brali sme to ako samozrejmosť a ešte sme sa aj babke smiali, že už je to moderná babička. Lenže o niekoľko týždňov prišla babke pošta. Boli to zase ponožky. Babka sama nechápala, pretože si žiadne už neobjednala, ale zaplatila ich, hoci stáli už 3 eurá. Brala to ešte ako normálnu sumu. Mala doma istým spôsobom kvalitné ponožky ale už o niečo drahšie. Každé štyri týždne chodili mojej babke nové ponožky, vždy o niečo drahšie. Nikomu z nás sa nepochválila. Suma sa zo symbolického 1 eura vyšplhala až na 23 eur. Vtedy si babka povedala, že už nebude platiť za jeden pár takú nekresťanskú sumu a ponožky nezaplatila. O niekoľký dní, jej prišla upomienka o nezaplatení ponožiek. Babka sa rozhodla, že túto správu bude ignorovať. Ale daná firma ju neignorovala. Postupne jej začali chodiť upomienky o nezaplatení. Skormútená a rozzúrená babka prišla k nám domov a začala sa sťažovať, že sa jej neskutočne zvýšila suma. Jediné šťastie bolo

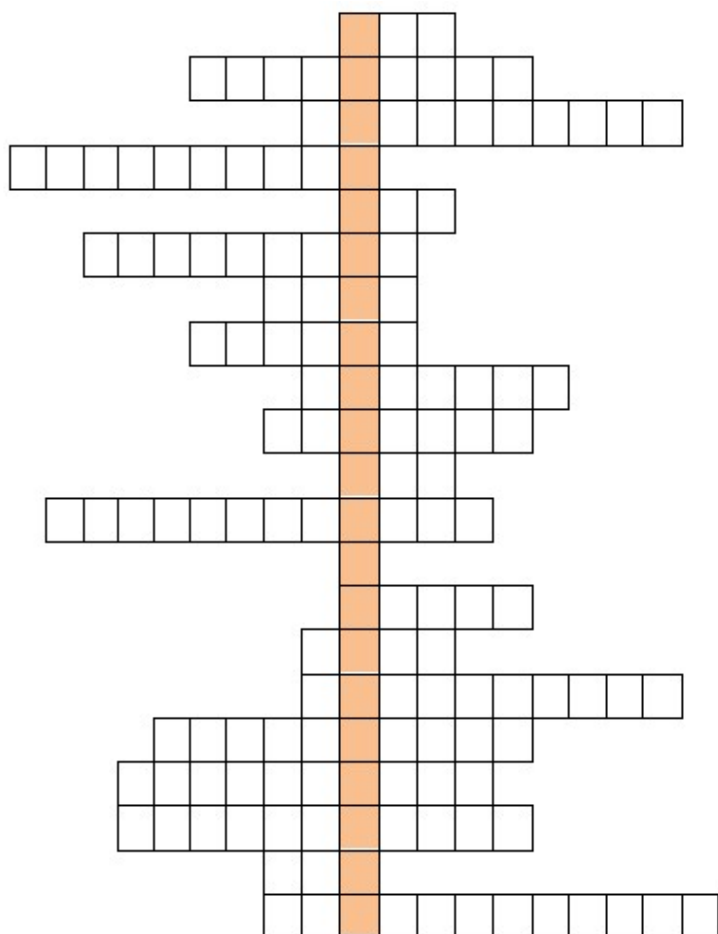


to, že moja stará mama nevyhodila papiere, ktoré boli priložené k ponožkám. Keď sme si prečítali kúpnu zmluvu, v ktorej boli presné obchodné podmienky zistili sme, že táto firma zarába podvodom. Najprv Vám zašlú jeden pár ponožiek za 1 euro. Neskôr Vám budú zasielať každé 4 týždne nové ponožky ale už drahšie. Ako náhle nezaplatíte danú sumu, budú Vám zasielať upomienky. Vy ste povinný im sumu uhradiť, a pokiaľ to tak neurobíte, dostanete dosť drahú pokutu za porušenie obchodných podmienok. Moja babka dostala pokutu vo výške 450 euro. Malými písmenami na konci listu bolo napísané, ako je možné odstúpiť od kúpnej zmluvy. Všetko sme spravili preto, aby naša stará mama odstúpila od kúpnej zmluvy. Lenže, aj napriek odstúpeniu musela zaplatiť túto sumu. Pokiaľ by tak neurobila, časom by dostávala viac a viac upomienok a pokuta by sa zvyšovala. Ak by odmietla zaplatiť, firma by ju mohla zažalovať. A to všetko len kvôli nepochopeným zmluvným podmienkam. Moja babka prišla o nemalú sumu peňazí, ale ponožky jej prestali chodiť. Bolo to veľké ponaučenie pre nás všetkých. Dnes už vieme, že niekedy stačí len tak málo a môžeme sa zadlžiť takýmto firmám, ktorým by sme splácali veľké peniaze. Už sme sa naučili, že si musíme presne prečítať všetky dokumenty spojené s objednávkou. Dokonca aj text písaný malými písmenami na konci dokumentu. Dosť nás toto poučilo do budúca a už vieme, že nemáme takému niečo veriť.

vt



PREVER SI SVOJE NOVÉ VEDOMOSTI



1. Alternatívneho riešenia sporov iniciálovou skratkou?
2. Riešenie sporu je z finančného hľadiska
.....
3. Ak sa spor nevyrieši subjekt ARS vypracuje odôvodnené
4. E-shopy sú povinné na svojich web stránkach uvádzať o mimosúdnom riešení sporov.
5. Skratka riešenia sporov online?
6. Spor musí byť vyriešený do 90 dní.
7. Osoby poverené riešením sporov musia mať odbornú.....
8. Ak predávajúci nie je ochotný spolupracovať hrozí mu
9. Na subjekt ARS je možné sa obrátiť cez formulár alebo online.
10. Ak subjekt ARS stanoví rozhodnutie o vyriešení sporu, zmluva je pre obe strany
11. Ak sa obraciame na subjekt ARS cena reklamovaného produktu musí byť 20 €.
12. ARS nepokrýva spory medzi dvomi
13. Alternatívne riešenie sporov je lacné, efektívne, dostupné, povinné
14. Tovar reklamujú ženy ako muži.
15. Ak sa nám pokazí tovar v záručnej dobe môžeme požiadať o

16. Cieľom subjektu ARS je sporu.
17. Ak sme nespokojný s tovarom kúpeným v e-shope môžeme do určitej doby požiadať o od zmluvy.
18. Zákon umožňuje aby riešenie sporu prebiehalo bez fyzickej
19. Skratka Slovenskej obchodnej inšpekcie.
20. Zákon o ARS sa týka okrem spotrebiteľov aj



12 hodín driny + √ bez jedla a vody + čas na zábavu = 1,50 € a s minút tvojho času!



Vieš aká je ich skutočná cena?!

