Ďalšia téma z PRN, keďže sme dosť pozadu...vytlačiť, dať do zošite a poriadne prečítať!

V texte a na konci budú kontrolné otázky, budú také na zamyslenie, možno bude treba trošku osloviť google... ☺ stručne, môžete vysvetliť na príkladoch.. vypracovať, poslať..

**ZÁKON O OCHRANE SPOTREBITEĽA**

Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje:

* Práva spotrebiteľa
* Povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov
* Pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľov ( úrady, kt. majú na starosti ochranu spotrebiteľov, neskôr si o nich povieme, teda napíšeme ☹)
* Postavenie rôznych združení na ochranu spotrebiteľa.
* Označovanie výrobkov cenami

Povinnosti predávajúceho:

* Označenie prevádzky (obchodné meno), zodpovedná osoba, prevádzková doba
* Predávať v správnej kvalite a správnej dohodnutej cene
* Správne účtovať cenu ( aj CK a CA musia mať eKasu, povinnosť dávať blok z kasy zákazníkovi ) otázka: Vysvetlite, čo je to eKasa, na čo je „dobrá“ ? Čo myslíte, aký druh platby od klientov je pre CK a CA najvýhodnejší (hotovosť, karta, účet.....a prečo?)
* Označenie produktov cenovkou, povinnosť uvádzať jednotkovú cenu ( otázka: aká je to jednotková cena, na čo je dobré to uvádzať?)
* Povinnosť predviesť spotrebiteľovi produkt, ak to jeho povaha umožňuje
* Nesmie odmietnuť predať produkt a alebo viazať predaj jedného produktu na druhý
* Zabezpečiť hygienu predaja a skladovania

Uvádzanie výrobkov na trh:

* Môžu sa predávať len bezpečné výrobky (výnimkou môžu byť napr. starožitnosti, ale kupujúci MUSÍ byť upozornený )
* Zakazuje sa predaj tzv. FAKE výrobkov – nebezpečných napodobenín

Nekalé obchodné praktiky:

 Sú to také, ktoré narušujú ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa. Rozoznávame?

* Klamlivé praktiky – spotrebiteľ urobí nákupné rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, na základe klamlivých informácií, alebo predajca skrýva určité fakty
* Agresívne praktiky – predajca použije nátlak, hrozby alebo obťažovanie.. (v médiách často spomínaní tzv. šmejdi – zameriavajú sa hlavne na starších ľudí, ktorých nútia urobiť rýchle nákupné rozhodnutia pod určitým nátlakom.)

**NA KOHO SA OBRÁTIŤ AKO SPOTREBITEĽ PRI PROBLÉME?**

Spotrebiteľské organizácie na Slovensku:

* Asociácia spotrebiteľov Slovenska – nezisková organizácia, pomáha pri právach spotrebiteľov, informujú spotrebiteľov prostredníctvom TEST magazínu na RTVS
* Združenie slovenských spotrebiteľov ( [www.zss.sk](http://www.zss.sk)) – robia spotrebiteľské, právne poradenstvo

Slovenské orgány na ochranu spotrebiteľov:

* Ministerstvo hospodárstva SR – odbor ochrany spotrebiteľa
* Slovenská obchodná inšpekcia – najvyšší kontrolný orgán na ochranu spotrebiteľa – má oprávnenie kontrolovať, či boli porušené práva pri predaji, prijímajú podnety od spotrebiteľov na vykonanie kontroly, evidujú nebezpečné výrobky, evidujú hlásenia o úrazoch na detských ihriskách...evidujú CK (prečo evidujú práve CK ? pomôcka – viď Zákon o zájazdoch..)
* Štátna veterinárna a potravinová správa SR – kontrolujú zloženie a kvalitu potravín, ich označenie, zaoberajú sa chovom zvierat
* Úrad verejného zdravotníctva – odbor hygieny – vykonáva kontroly dodržiavania hygienických predpisov v prevádzkach hlavne verejného stravovania aj nad kozmetickými výrobkami
* Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo – v prevádzkach zabezpečujú to, že meracie prístroje ( napr. váhy ) sú kalibrované - správne nastavené, robia ich kontrolu, aby nedošlo napr. k okrádaniu spotrebiteľa

**Ochrana spotrebiteľa a EÚ**

Vstupom SR do EÚ musela naša krajina zabezpečiť kompatibilitu slovenského právneho poriadku s EÚ, aj práva týkajúceho sa ochrany spotrebiteľa

Prínosy vstupu do EÚ:

* Rovnaký stupeň ochrany ako v EÚ
* Povinnosť zavádzania jednotkovej ceny
* Povinnosť uvádzania alergénov
* Rozšírenie elektronického obchodu
* Zavedenie eura
* Vstup do Schengenu ( voľný prechod tovaru cez hranice)
* **Systém RASFF** – ide o spoluprácu medzi krajinami EÚ + Nórsko, Švajčiarsko a ďalšie, ktoré spolupracujú vo vyhľadávaní nebezpečných výrobkov. Ktorákoľvek krajina v rámci kontroly zistí výrobok, ktorý je nebezpečný, okamžite cez tento systém vyšle správu všetkým ďalším krajinám a krajiny tento výrobok stiahnu z trhu. Systém RASFF je systém rýchleho varovania pre potraviny a krmivá. Pre nepotravinové produkty je určený systém RAPEX

Riziká vstupu do EÚ:

* Rušenie kontrol na hraniciach – môžu sa k nám dostať ľahšie produkty, ktoré nezodpovedajú normám

**REKLAMÁCIA**

* Každá predajňa aj internetový obchod – reklamačný poriadok
* Pri internetovom obchode – možnosť vrátiť produkt bez udania dôvodu do min. 7 dní ( niektoré aj 30 dní, napr. Tchibo.)
* V predajni – musí byť určený zodpovedný pracovník, kt. reklamácie rieši
* Záručná doba – 24 mesiacov ( pozor – čerstvé potraviny, kt. musia byť v chlade a pod do 24 hodín, zvieratá do 6 týždňov.)
* Predĺžená záruka – vec výrobcov, pozor, nemusí sa vzťahovať na celý výrobok
* Reklamujem v mieste nákupu alebo aj v inej pobočke toho istého predajcu (siete)
* Potrebujem doklad- blok ( keď neviem nájsť, môžem dokázať napr. zaplatenie výpisom z účtu..)
* Nemusí byť pôvodný obal
* Pracovník predajne spíše reklamačný protokol, 1 ks vám, bloček si nechať!
* Reklamáciu pracovník môže vyriešiť do 3 dní, ak je nutné odborné posúdenie – do 30 dní. O tieto dni sa vám predĺžuje záruka
* Reklamácia sa môže riešiť opravou ( nie viac ako 2x), výmenou za nový produkt alebo vrátením peňazí. ( nemôžu vás nútiť zobrať si iný tovar v hodnote produktu)
* Pri vrátení peňazí žiadajte aj vaše náklady spojené s reklamáciou ( ak ich viete dokázať, napr. balné a poštovné pri internetovom obchode)
* Ak vám reklamáciu neuznajú, môžete si dať urobiť odborný posudok (náklady na odborný posudok znáša predajca)
* Ak máte pocit, že našu reklamáciu neuznali neprávom a neviete sa s nimi dohodnúť, treba sa obrátiť na št. orgány – SOI, alebo spomínané organizácie

Nakoniec na odľahčenie niekoľko bizarných reklamácií v CR:

* Klientovi prekážalo na dovolenke slnko „ spálil som si celú tvár a vrch tela, pretože sme stanovali na prudkom slnku“
* „ na pláži nás ohrozovali kraby a v mori medúzy“ reklamovali
* Klientky mali pripomienky voči výdatnej lodnej kuchyni a veľkým porciám, ktoré im v rámci aktívne trávenej dovolenky nabúravali snahu o zníženie váhy
* Klient reklamoval, že sa nemohol dostať večer do hotela cez zamknutú bránku. Po šetrení sa zistilo, že požil väčšie množstvo alkoholu a snažil sa dostať do domu ležiaceho vedľa hotela. Kde bývala grécka rodina, našťastie zamknutá
* „žiadame finančnú kompenzáciu“ začala písomná sťažnosť „počas pobytu sme sa nemohli kúpať“ Prečo?? „ lebo voda bola v bazéne studená a more hlboké“
* Iní zase od Červeného mora „ hotel nemal vybudovaný chodník priamo do mora. Niekoľko metrov sme museli prejsť po piesku na pláži“
* Delegátovi sa dostalo „ toto je naozaj vrchol! Nikto ma neupozornil, že na ostrove bude svietiť slnko“
* Po morskom výlete chcela klientka náhradu škody, lebo „ pri plavbe loďou mi uletela moja obľúbená šiltovka“
* Pán si objednal v Egypte 5+ hotel all inclusiv a „ napriek tomu v bare nenalievali borovičku !“
* „ čierna farba dverí mi spôsobovala depresiu“
* „toaletný papier bol katastrofa! Takým šmirgľom ani Jožo v dielni drevo nebrúsi, lebo by ho zhumpľoval! A každý deň nám dávali IBA 2 rolky..“

Tak dúfam, že ste sa trošku pobavili

Tak a sľúbených zopár otázok na známku:

* Čo patrí k povinnostiam predajcu ( stručne)
* Aký je rozdiel medzi klamlivou a agresívnou praktikou predaja
* Na čo slúži Slovenská obchodná inšpekcia?
* Aké sú plusy vstupu do EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa?
* na čo je dobrý systém RASFF?
* A dopísať aj otázky žlté z textu ☺

Termín je 24 apríl