

SILA VEDOMOSTÍ SPOTREBITEĽA

Táto brožúrka poskytuje slovenským spotrebiteľom hodnotné informácie o tom, ako môžu pri každej transakcii rozpoznať kvalitu, vybrať si ju a požadovať ju. Umožňuje získať bežné vedomosti až podrobnosti o špecifických oblastiach výrobu.

Na jednotnom európskom trhu a pri všetkých právach, ktoré spotrebiteľ má, je osobitne dôležité, aby sme všetci tvorili nové spoločensky dynamické „spotrebiteľské povedomie“. Dá sa to urobiť len prostredníctvom „sily vedomostí“. Uvádzame preto hlavné rady a tipy o tom, na čo si treba dávať pozor pri nákupoch rozličných tovarov a služieb.

ČO JE KVALITA?

Vedomosti, bezpečnosť, poistenie, ochrana, záruka, trvanlivosť, služby, hospodárnosť. Kvalita je všetko to, čo mi poskytuje uspokojenie vždy, keď robím nejakú transakciu.

KEDY KUPUJEM KVALITU?

Kvalitu kupujem len vtedy, ak pociťujem, že kupované výrobky a služby zodpovedajú mojím potrebám v súlade s vynaloženými peniazmi.

AKO KUPUJEM KVALITU?

1. Definujem svoje potreby.
2. Som informovaný o mojich právach a snažím sa ich zabezpečiť.
3. Pozorne si vyberiem z výrobkov a služieb zabezpečujúcich moje uspokojenie.
4. Porovnam ceny.
5. Rozhodnem sa pre výrobok alebo službu, ktoré poskytujú najlepšiu hodnotu za moje peniaze.
6. Využijem svoje skúsenosti.

POTRAVINY

Keď spotrebiteľ kupuje balené potraviny, mal by poznať informácie umožňujúce vybrať si výrobok, ktorý mu najviac vyhovuje. Tieto informácie majú byť uvedené na etikete. Povinne sa musia uvádzať nasledujúce informácie:

- ☐ názov výrobku
- ☐ zloženie výrobku
- ☐ netto váha
- ☐ dátum trvanlivosti, pre potraviny podliehajúce skaze aj dátum spotreby
- ☐ špeciálne podmienky pre skladovanie a používanie
- ☐ kontaktné informácie o dodávateľovi, výrobcovi, predajcovi alebo všeobecne o niekom zodpovednom
- ☐ miesto výroby alebo pôvodu.

Balené potraviny bez etikiet neznámeho pôvodu by sa mali okamžite hlásiť niektorej spotrebiteľskej organizácii a/alebo Slovenskej obchodnej inšpekcii.

HRAČKY

Všetky hry a hračky v obehu po celej Európskej únii musia byť v súlade s minimálnymi bezpečnostnými predpismi definovanými Európskou komisiou a harmonizovanou slovenskou legislatívou. Zosúladenie s týmito požiadavkami je vyjadrené označením „CE“, ktoré na výrobok umiestni

výrobca v súlade s národnými akreditačnými orgánmi a orgánmi trhového dozoru. Na hračkách by mali byť uvedené aj upozornenia, týkajúce sa vhodnosti výrobku pre určitú vekovú kategóriu. Vláda a najmä Slovenská obchodná inšpekcia sú zodpovedné za to, aby výrobky mali označenie CE, ktoré je „priepustkou“ na voľný obeh na trhu, a zabezpečuje, že hračky s CE označením spĺňajú základné bezpečnostné požiadavky. Pretože CE označenie zabezpečuje výrobca, budú vždy existovať firmy, ktoré budú svoje výrobky označovať nelegálne bez toho, aby mysleli na dôsledky. Orgány trhového dozoru nemôžu skontrolovať všetky výrobky na trhu, takže si musíte uvedomiť, že označenie CE je značka, ale nie garancia bezpečnosti.

Pozor, rodičia sú tiež nesú zodpovednosť!

Vo všeobecnosti sa odporúča, aby sa rodičia nenechali zmiasť reklamou, ktorá schvaľuje nadspotrebu a aby vychovávali svoje deti ku kritickému spotrebiteľskému názoru. Rodičia by mali mať na mysli nasledujúce spotrebiteľské tipy.

Predtým, ako niečo kúpite, skontrolujte, či výrobok má CE označenie a či je uvedené, pre akú vekovú kategóriu je hračka určená.

Drečítajte si návod na používanie hračky.

Dodržiavajte inštrukcie ako : „Pozor! Používať len za dozoru dospelého“.

Neváhajte ohlásiť zodpovedných orgánom (spotrebiteľským organizáciám, Slovenskej obchodnej inšpekcií, Ministerstvu hospodárstva) akékoľvek pripomienky k hračke, aby sa v prípade potreby mohli prijať nápravné opatrenia.

Vaša pomoc je prínosom pre trhový dozor.

MALOOBCHOD - ODEV A TOPÁNKY

Každý kus odevu ponúkaný na trhu krajín Európskej únie má mať označenie, ktoré uvádza všetky vlákna použité pri jeho výrobe.

Označenie topánok, ktoré poskytuje informácie o ich syntéze a použitých materiáloch, je povinné. Označenie na topánke môže mať buď formu ikony alebo písomných inštrukcií, ktoré sú povinné. Každý maloobchod, ktorý predáva topánky je povinný mať tabuľku, na ktorej bude vysvetlené, čo znamenajú všetky použité ikony.

Tabuľky s cenami výrobkov vrátane DPH majú byť umiestnené na poličkách a výkladoch, kde je tovar vystavený.

OSOBNÉ POISTENIE

Keď sa rozhodnete uzatvoriť poisťnú zmluvu, mali by ste zistiť, aké alternatívne ponuky od rôznych poisťovní sú na trhu dostupné, aby ste porovnali a vybrali si poistenie, ktoré skutočne zodpovedá vašim potrebám. Pozrite sa pritom na všetky indikátory, vrátane finančných indikátorov danej firmy a tlačové správy, na ktoré sa môžete spoľahnúť. Vláda často poskytuje informácie o poisťovniach, ich dôveryhodnosti a spoľahlivosti.

Čítajte pozorne všetky podmienky (všeobecné a špeciálne) danej zmluvy, skontrolujte, či poisťná zmluva obsahuje to, čo ste žiadali, ubezpečte sa, aby množstvo zodpovedalo zmluvným prvkom (kontrola ceny) a žiadajte odpovede na všetky vaše otázky.

Poisťovne sú povinné uvádzať všetky výnimky z poistenia na prvých stranách zmluvy.

Poistená osoba má právo ukončiť zmluvu a požadovať náhradu, ak:

- ☐ dané pokrytie sa odkláňa od toho, čo požadovala (1 mesiac na námietky),
- ☐ nebola informovaná o článkoch poisťnej zmluvy alebo nedostala príslušné informácie predtým, ako sa dohodla na zmluve (14 dní na námietky).

Firmy sú povinné informovať poistenú osobu o jej právach použitím označeného textu, ktorý je jasne identifikovateľný na prvej strane poisťnej zmluvy. Majú tiež poskytnúť poistenej osobe formulár na sťažnosti.

Ak máte pocit, že poisťovňa porušila niektoré články poisťnej zmluvy alebo zákon, radíme vám, aby ste podali písomné vami podpísané prehlásenie príslušným orgánom na Ministerstve hospodárstva alebo vašim spotrebiteľským organizáciám.

BANKOVÉ SLUŽBY

Predtým, ako si vyberiete niektorý bankový produkt alebo službu, prezrite si informačné brožúry od viacerých bánk. Banky sú povinné mať informačné brožúry na všetkých svojich pobočkách.

Predtým, ako podpíšete akúkoľvek zmluvu (na pôžičku, kreditnú kartu), spýtajte sa na výšku celkových ročných nákladov, ktoré obsahujú nielen úrokovú sadzbu, ale aj iné možné náklady.

POZOR!

Informujte sa o všetkých sankciách, ktoré by ste mohli byť prinútení zaplatiť, ak nezaplatíte splátku.

Vypýtajte si text zmluvy, aby ste si ho mohli prečítať predtým, ako ho podpíšete. Vypýtajte si kópiu zmluvy, ktorú podpíšete. Vždy si prečítajte aj časti písané drobným písmom!

Ak chcete podať sťažnosť, adresujte ju na zodpovedný orgán banky, ako aj na renomovanú spotrebiteľskú organizáciu.

BALÍKY CESTOVNÝCH SLUŽIEB

Balíky cestovných služieb sa týkajú mnohých spotrebiteľov, pretože takéto balíky cestovných služieb sa najčastejšie používajú. Smernica o balíkoch cestovných služieb obsahuje pravidlá ukladajúce pre organizátorov a predajcov požiadavky na informovanosť, stanovujúce zodpovednosť a poskytujúce ochranu proti insolventnosti.

Hlavné predpisy sú:

- ☐ Organizátor nie je povinný poskytnúť spotrebiteľovi brožúru, ale ak tak urobí, informácie uvedené v brožúre nesmú byť zavádzajúce. Musia tiež obsahovať cenu, destináciu, program, ubytovanie atď.
- ☐ Keď si spotrebiteľ kupuje balík služieb, organizátor alebo predajca balíka služieb mu musí poskytnúť tieto informácie, ako aj informácie, týkajúce sa časov a miest zastávok a dopravných spojení, údaje o miestnom zástupcovi touroperátora atď.
- ☐ Ceny uvedené v zmluve sa nemajú meniť, iba ak by boli zmeny v nákladoch na dopravu, daniach alebo výmenných kurzoch. V každom prípade však 20 dní pred odchodom sa pôvodná cena nesmie zvyšovať.
- ☐ Ak má spotrebiteľ problémy s vycestovaním, môže preniesť rezerváciu na inú osobu za podmienky, že táto osoba zodpovedá podmienkam požadovaným pre účasť (má víza, pas, očkovanie a pod.).
- ☐ Zodpovednosť za nevhodnú realizáciu zmluvy má organizátor a/alebo predajca.
- ☐ Ak organizátor zbankrotuje pred odchodom alebo počas neho, spotrebiteľ má byť odškodnený za všetky sumy, ktoré zaplatil bez nákladov navyše.

STRIEDAVÉ POUŽÍVANIE NEHNUTEĽNOSTÍ

„Striedavé používanie nehnuteľností“ je právo používať ubytovanie počas dovolenky na jeden alebo viac týždňov každý rok počas určitého obdobia. Osoba kupujúca striedavé používanie nehnuteľností si môže vymeniť svoje práva s inou osobou a zmeniť dátumy a miesto dovolenky. Existujú však niektoré nespoľahlivé firmy, ktoré urobili zlé meno striedavému používaniu

nehnuteľností použitím tvrdých spôsobov predaja (dotazníky vyplňané na ulici, predaj cez telefón, lotérie a pod.) a nedodržiavali sľuby.

Spotrebiteľ musí dostať písomnú zmluvu v jazyku svojej krajiny alebo miesta bydliska.

Spotrebiteľ musí dostať príručku s informáciami o podmienkach transakcie. Táto príručka je súčasťou zmluvy.

Celková cena, ktorá sa má zaplatiť, musí byť uvedená v zmluve. Ak sa nehnuteľný majetok stavia alebo rekonštruuje, musia sa poskytnúť záruky pre prípad, ak by predajca nebol schopný poskytnúť dohodnuté služby.

Spotrebiteľ má 10 dní čas na premyslenie, kedy môže zrušiť zmluvu bez peňažnej pokuty. Predajca nemôže počas tohto 10-dňového obdobia požadovať platbu. Ak spotrebiteľ podpísal zmluvu na úver, aby si mohol kúpiť striedavé používanie nehnuteľností, a zruší túto zmluvu, môže tiež zrušiť zmluvu na úver.

Spotrebiteľ nemôže byť zbavený ochrany zaručenej zákonmi EÚ, aj keď zákon použitý v zmluve je zákonom tretej krajiny za podmienky, že nehnuteľnosť je situovaná v krajine EÚ.

ZÁSIELKOVÝ PREDAJ

Spotrebiteľia musia byť veľmi opatrní pri zásielkovom predaji (predaj výrobkov ponúkaných cez televíziu, rozhlas, telefón, katalóg a pod.), pretože existuje veľké riziko, že výrobok nebude vhodný na požadované použitie, alebo že dodávateľ nebude schopný splniť svoje sľuby.

Pri takýchto transakciách sa spotrebiteľovi odporúča:

Nezaoberať sa s dodávateľmi, ktorí neuvádzajú informácie o sebe (meno, adresu atď.) a ich identifikačné číslo, ako dôkaz, že sú zaevidovaní v Obchodnom registri SR.

Nikdy neplaťte predtým, ako dostanete objednaný tovar.

Spotrebiteľ má vedieť, že môže zrušiť zmluvu do 10 pracovných dní doporučeným listom, vrátiť tovar a dostať späť peniaze.

PODOMOVÝ PREDAJ

Podomový predaj sa týka transakcií, kedy predajca osloví spotrebiteľa bez jeho žiadosti a mimo prevádzkových priestorov, počas exkurzie, doma alebo na pracovisku.

Spotrebiteľia majú právo zrušiť zmluvu do 7 pracovných dní (v niektorých členských štátoch je toto obdobie dlhšie) bez udania dôvodu. Spotrebiteľ má byť informovaný o práve na odstúpenie od zmluvy písomnou formou.

Treba poznamenať, že oznámenie o odstúpení od zmluvy musí byť poslané doporučené s požiadavkou na „potvrdenie o prijatí“.

Spotrebiteľia majú požadovať duplikát zmluvy. Na zmluve má byť uvedený dátum zhodujúci sa s dátumom jej podpisu. Treba dávať pozor, aby na zmluve nebol uvedený skorší dátum ako dátum podpisu, pretože sa tým skracuje termín na možné odstúpenie od zmluvy. Platba sa má zrealizovať až po dodaní tovaru a po 10-dňovom období na premyslenie. Existuje vždy riziko, že tovar nemusí byť dodaný a spotrebiteľ má mať možnosť použiť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, čo nemá mať žiaden vplyv na skutočnosť, že už za tovar zaplatil. Zákony, týkajúce sa predaja tovaru mimo obchodných priestorov nezahŕňajú obchodovanie s cennými papiermi, nehnuteľnosťami alebo poisťovacie politiky.