

4) *Novela zákona o ochrane spotrebiteľa*

(rozdelenie reklamačnej doby na dve obdobia: počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru nemôže predajca odmietnuť reklamáciu bez odborného posudku, po uplynutí tohto obdobia môže, ale bude mať povinnosť spotrebiteľa informovať o možnostiach odborného posúdenia; v oboch obdobiach a v každom prípade znáša všetky náklady predajca)

Primárny zdroj: Novela zákona o ochrane spotrebiteľa
<http://www.nrsr.sk/Default.aspx?sid=zakony/zakon&MasterID=2490>

Stav opatrenia v legislatívnom procese: schválené 18.9.2008 v NR SR v 3. čítaní; účinnosť od: 1.11.2008

Navrhovateľ: Ministerstvo hospodárstva SR

Zámer opatrenia: odstránenie neprimeranej záťaže pre niektoré subjekty na trhu, legislatívnych nedostatkov a úprava kompetencií orgánov štátnej správy

Obsah opatrenia:

- upravujú sa povinnosti a postupy pri reklamacii v rámci záručnej doby, ktorými sa musia riadiť predávajúci aj kupujúci
- záručná doba sa rozdeľuje na dve obdobia: prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a obdobie po uplynutí prvých 12 mesiacov, počas ktorých platia pre predajcu pri podaní reklamácie rôzne povinnosti
- pokiaľ spotrebiteľ podá reklamáciu do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predajca musí reklamáciu vybaviť najneskôr do 3 pracovných dní; ak tak neurobí, musí výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie a na základe výsledku, ktorý dostane, reklamáciu uzná alebo s uvedením dôvodu zamietne
- pokiaľ spotrebiteľ podá reklamáciu po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, predajca ju môže zamietnuť aj bez odborného posúdenia; v tomto prípade však musí spotrebiteľa informovať, kam on sám môže výrobok zaslať na odborné posúdenie
- za odborné posúdenie sa považuje posúdenie v záručných servisoch alebo certifikovaných skúšobniach (doteraz bolo možné odborné posúdenie iba v certifikovaných skúšobniach)
- všetky náklady spojené s reklamáciou, aj keď je neopodstatnená, znáša aj naďalej predajca (podľa pôvodného návrhu mala náklady spojené s odborným posúdením reklamácie znášať neúspešná strana)

Hlasy proponentov:

- výrazným rozšírením siete, v ktorej možno vykonať odborné posúdenie (z certifikovaných skúšobní aj na všetky autorizované servisy) sa skrátí reklamačná doba, čo prospeje spotrebiteľom
- väčšina výrobných väd na spotrebnom tovare sa prejaví do 12 mesiacov od kúpy tovaru, po uplynutí tohto obdobia ide pri reklamáciách často o špekulácie zo strany spotrebiteľov; rozdelenie reklamačnej doby na dve obdobia preto zefektívni celý systém
- opatrenie eliminuje „neochotných“ predajcov, ktorí sa snažia odmietnuť každú reklamáciu, ktorá nie je doložená výsledkom z certifikovanej skúšobne

Hlasy oponentov:

- dôvodová správa hovorí o odstránení neprimeraného zaťaženia predávajúceho pri vybavovaní reklamácií, samotná novela však všetky náklady spojené s reklamáciou ponecháva na predajcovi
- schválená podoba novely je v príkrom rozpore s obsahom materiálu, ktorý bol v pripomienkovom konaní, čím sa poprel samotný význam pripomienkového konania a dotknuté strany tak stratili nástroj na ovplyvnenie ich práv a povinností
- rozdelenie reklamačnej lehoty na dve obdobia je v rozpore s európskou smernicou, podľa ktorej zodpovedá predávajúci spotrebiteľovi za súlad tovaru so zmluvou po dobu dvoch rokov
- aj keď je tovar očividne poškodený nesprávnym používaním zo spotrebiteľovej strany, počas prvých 12 mesiacov nemôže predajca túto reklamáciu automaticky odmietnuť, čo mu spôsobuje zbytočné náklady a predlžuje dobu ostatných, dôležitejších reklamácií
- autorizovaný servis nemá na rozdiel od špeciálnej skúšobne dostatočné vybavenie, aby objektívne posúdil zložitú reklamáciu (napr. v prípade špeciálnej elektroniky)