



Rady pre spotrebiteľov pri výbere zariadení na využívanie obnoviteľných zdrojov energie

Ing. Marián Jargaš
vedúci odboru ochrany spotrebiteľa
Slovenskej obchodnej inšpekcie

Obsah prezentácie

- ▶ Výber zariadenia
- ▶ Výber zhotoviteľa
- ▶ Realizácia projektu
- ▶ Prevzatie projektu
- ▶ Prevádzkovanie inštalácie
- ▶ Zodpovednosť za vady zabudovaných výrobkov
- ▶ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

✓ Výber zariadenia

- ▶ Určené výrobky
 - ▶ Posúdená zhoda výrobku s technickými požiadavkami
 - ▶ Vyhlásenie o zhode
 - ▶ Označenie CE
 - ▶ Označenie výrobcu
- ▶ Tieto náležitosti zabezpečuje SIEA, ide o registrované zariadenia
- ▶ EPREL - Európsky register výrobkov s energetickým označením
 - ▶ https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/standards-tools-and-labels/products-labelling-rules-and-requirements/energy-label-and-ecodesign/product-database_en#what-does-eprel-offer
- ▶ Aktuálne je zaevidovaných viac ako 2900 oprávnených zariadení

✓ Výber zhotoviteľa

- ▶ Oprávnení zhotoviteľa - zoznam oprávnených zhotoviteľov vedie SIEA
- ▶ **Pozor na zhotoviteľov s nevhodnou propagáciou a informovaním spotrebiteľov o podmienkach projektu**
 - ▶ systém je komplikovaný a za spotrebiteľa vybaví všetko, aj podanie žiadosti
 - ▶ vytvárajú na spotrebiteľov časový tlak informáciami
 - ▶ inštaláciu treba zrealizovať čo najskôr
 - ▶ limitovaný čas inštalácie
 - ▶ neinformujú spotrebiteľov o skutočnom stave, poukážky budú preplácané až v roku 2024
 - ▶ Neinformujú spotrebiteľov o skutočných podmienkach projektu, neuvádzajú ani názov projektu,
 - ▶ „štátne dotácie“ s maximálnou sumou príspevku
 - ▶ „bonusy“ v ktorých kombinujú svoje zľavy s dotáciami

✓ Výber zhotoviteľa

- ▶ **Pozor na zhotoviteľov s nevhodnou propagáciou a informovaním spotrebiteľov o podmienkach projektu**
 - ▶ zdôrazňujú, že „vybavia“ dotáciu a len oni vedia zabezpečiť exkluzívne podmienky
 - ▶ vytvárajú dojem, že prostriedky a čas na inštaláciu sú momentálne obmedzené
 - ▶ nátlakom od spotrebiteľov získavajú osobné údaje
 - ▶ telefonické ponuky s cenovou ponukou bez obhliadky na mieste

✓ Výber zhotoviteľa

- ▶ **Pozor na zhotoviteľov s nevhodnou propagáciou a informovaním spotrebiteľov o podmienkach projektu**
 - ▶ podomový predaj - pri neohlásenej návšteve domácnosti vystupovali v mene SIEA, vyžiadali si údaje, zadali ich do aplikácie cez tablet a domácnosti dali podpísať elektronický súhlas s GDPR, následne ju telefonicky kontaktovali s ponukou
 - ▶ v reklamných ponukách prezentujú maximálnu výšku podpory bez akéhokoľvek kontextu o podmienkach
 - ▶ nezáujem zhotoviteľa objasniť spotrebiteľom všeobecné podmienky a snaha zhotoviteľa zrealizovať inštaláciu za každú cenu, niekedy aj v prípade, ak je zjavné, že domácnosť nie je oprávnená
 - ▶ registrácia žiadosti o poukážku bez vedomia domácnosti - na základe údajov získaných pri prvom kontakte, na základe získaných informácií

✓ Realizácia projektu

- ▶ Len na základe písomnej zmluvy
- ▶ Nie v časovej tiesni
- ▶ Len registrované zariadenia
- ▶ Len oprávnený zhotoviteľ
- ▶ Len u zhotoviteľa s korektnými informáciami
- ▶ V prípade akýchkoľvek pochybností kontaktovať konzultačné centrá Zelená domácnostiam

✓ Prevzatie projektu

- ▶ Dôkladne si všetko skontrolovať
- ▶ Žiadať návod na obsluhu a údržbu, predvedie obsluhy
- ▶ V prípade zistených akýchkoľvek väd, nedokončených prác, rozdielu oproti zmluvne dojednaných podmienok
 - ▶ tieto okamžite vytknúť písomnou formou
- ▶ Po ukončení inštalácie zariadenia a odstránení zistených nedostatkov je povinnosťou zhotoviteľa
 - ▶ vystaviť preberací/odovzdávací protokol, v ktorom spotrebiteľ svojím podpisom potvrdzuje, že preberá funkčné zariadenie
 - ▶ vystaviť faktúru za dodané zariadenie vybrané spotrebiteľom a za vykonané práce pri jeho inštalácii

✓ Prevádzkovanie inštalácie

- ▶ Dôkladne preštudovať návod na používanie a údržbu
- ▶ Dodržiavať podmienky záruky
 - ▶ servisné intervaly
 - ▶ údržbu, čistenie...
- ▶ V prípade vyskytnutia väd bezodkladne kontaktovať zhotoviteľa
- ▶ Uplatniť si právo na reklamáciu

✓ Zodpovednosť za vady Zabudovaných výrobkov

- ▶ Uplatnenie reklamácie v záručnej dobe (nim. 2 roky a viac podľa podmienok výrobcu a zhotoviteľa)
- ▶ Bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu
- ▶ Preukázateľnou formou - písomne
- ▶ Poskytnúť súčinnosť pri vybavovaní reklamácie

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

- ▶ SOI vykonáva kontrolu z hľadiska formálneho postupu vybavenia reklamácie
- ▶ Nekontroluje vybavenie hmotnoprávnej strany reklamácie, nevykonáva posúdenie reklamovanej vady a z uvedeného dôvodu nezaujíma ani stanovisko k tomu, ako mala byť reklamácia po vecnej stránke vybavená.
- ▶ Na SOI sa spotrebiteľ môže obrátiť v prípadoch:
 - ▶ ak zhotoviteľ nedodržel povinnosti pri vybavení reklamácie tzn. nevybavil reklamáciu najneskôr do 30 dní, alebo v tej istej lehote nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie
 - ▶ ak nevydal písomné potvrdenie o prijatí objednávky
 - ▶ ak nadobudol podozrenie, že výrobok môže byť nebezpečný

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

Reklamačné konanie, resp. uplatnenie zodpovednosti za vady povinnosti zhotoviteľa a práva spotrebiteľa upravuje:

- ▶ **zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (OZ)**
- ▶ **zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ZOS), ktorého podstata vychádza z OZ a v niektorých ustanoveniach priamo odkazuje na OZ.**

SOI prináleží komentovať OZ výlučne len do miery súvislostí OZ a ZOS.

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

- ▶ **Spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu u zhotoviteľa**
- ▶ Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, **alebo u určenej osoby**. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie
- ▶ Určená osoba býva obvykle uvedená v záručnom liste od výrobcu ako **autorizovaný servis**

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

- ▶ Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo nim poverený zamestnanec, alebo určená osoba povinne **poučí spotrebiteľa o jeho právach** podľa všeobecného predpisu (OZ - §§ 622, 623), teda o práve na opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy (vrátenie kúpnej ceny), zľavu z kúpnej ceny.

(odstrániť ihneď vadu, vymeniť výrobok alebo súčasť ak to nespôsobí neprimerané náklady predávajúcemu alebo nespôsobí ťažkosti spotrebiteľovi/ak ide o neodstrániteľnú (opakovanú) vadu - výmena, odstúpenie od zmluvy, primeraná zľava)

- ▶ Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si chce uplatniť, **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 to vyžaduje zložité technické testovanie výrobku alebo služby, **do 30 dní**
- ▶ **O spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje predávajúci** (primerane s ohľadom na §§ 622, 623 OZ).

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

- ▶ Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- ▶ Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie
- ▶ Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie

Zákon neuvádza do kedy, od oznámenia, musí zodpovedný zabezpečiť prevzatie, či obhliadku alebo opravu zariadenia na mieste, avšak neúmerné a neopodstatnené predlžovanie reakcie by mohlo byť klasifikované ako upieranie práva na uplatnenie reklamácie (§ 3 ods. 1 ZOS) aj rozpor s ustanovením § 622 ods. 1 OZ, - „Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť

Spotrebiteľ má povinnosť poskytnúť súčinnosť a sprístupniť výrobok inak reklamáciu nie je možné vybaviť

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

Upozornenie - § 598 OZ, - „Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady“

Z hľadiska nákladov na vybavenie reklamácie, zabezpečenie obhliadky, demontáže, prepravy, resp. opravy na mieste musia byť **bezplatné**

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

- ▶ 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 odôvodnené zamietnutie reklamácie (§ 2 písm. m ZOS)**. Predávajúci môže vybaviť reklamáciu výlučne len jedným z uvedených spôsobov.

✓ Úloha Slovenskej obchodnej inšpekcie

► Doklad o prijatí reklamácie

Predávajúci je povinný vydať (pri uplatnení reklamácie poštou doručiť) potvrdenie o uplatnení reklamácie spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie (§ 18 ods. 8 ZOS).

► Doklad o vybavení reklamácie

Predávajúci je povinný najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie (§ 18 ods. 9 ZOS).

► **Kópiu odborného posúdenia** (v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy) najneskôr do 14 dní od vybavenia reklamácie (§ 18 ods. 6 ZOS).

SOI môže reaktívne, ale aj proaktívne prešetrovať vybavenie reklamácií z hľadiska procesnej stránky, teda dodržanie ustanovení uvedených v § 18 ZOS. Platná právna úprava nepriznáva priestor na posudzovanie technickej stránky (vrátane väd) výrobkov predaných do vlastníctva spotrebiteľovi.

Ďakujem za pozornosť

Ing. Marián Jargaš

Slovenská obchodná inšpekcia | ústredný inšpektorát

Tel. +421 2 58272 190 | mob. +421 907 062 767

e-mail: marian.jargas@soi.sk | web: www.soi.sk

Bajkalská21/A | 827 99 Bratislava | Slovenská republika