



KROKOV

NA OCHRANU SPOTREBITEĽA

AKO SA BRÁNIŤ PROTI
NEKALÝM PRAKTIKÁM
PODOMOVÝCH PREDAJCOV
„ŠMEJDOV“

JUDr. Monika Jankovská



Vážení spolubčania,

Na Slovensku sa dnes naozaj nežije ľahko. A osobitne dôchodcom. A aby toho nebolo dosť, premnožili sa nám na trhu v poslednom čase obchodníci s nekalými praktikami, nazývaní aj ŠMEJDI.

Títo ŠMEJDI prišli z Českej republiky. Sú to podnikatelia, ktorí sa špecializujú na podomový predaj a predajné akcie, zneužívajú mnohé diery v našej legislatíve a najmä dôverčivosť našich spoluobčanov, hlavne dôchodcov. Vďaka ŠMEJDOM končia mnohí dôchodcovia oklamaní a zneužití, prichádzajú o ťažko nasporené úspory a často sa ocitajú aj v rukách

exekútorov. Dôchodcovia sa právom spoliehajú na slušnosť predajcov na trhu. V čase, keď oni boli ekonomicky aktívni, platili iné pravidlá slušnosti; dnes je, žiaľ, situácia iná. Práve naši dôchodcovia sú tou skupinou občanov, ktorá sa nedokáže sama brániť voči najrôznejším nekalým obchodným praktikám šmejdov, a preto je potrebné im podať pomocnú ruku. Toto je úloha politikov, verejných činiteľov a štátu. A preto aj na základe mnohých podnetov, ktoré od našich občanov, najmä dôchodcov neustále prichádzajú na našu **Komisiu na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách**, mi bolo jasné, že musíme veľmi jednoznačne a ochranársky nekompromisne zareagovať.

Na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej republiky už dlhší čas pracujeme na programe **7 krokov na ochranu spotrebiteľa**, ktorý komplexne zlepši ochranu práv občanov – spotrebiteľov, osobitne dôchodcov na Slovensku - a to v rovine legislatívy, vzdelávania, prevencie a konkrétnej právnej pomoci a ochrany.

Za najdôležitejšie v súčasnosti považujem legislatívne zmeny. A toto je ďalší veľmi konkrétny krok, ktorý sa nám podarilo urobiť: je ním novela zákona č. 108/2000 Z. z. o podomovom a zásielkovom predaji, ktorá vznikla v spolupráci poslancov SMER-u, Ministerstva spravodlivosti SR a Ministerstva hospodárstva SR. Spoločne chceme, aby ŠMEJDI so svojim podvodným podnikaním čo najskôr opustili Slovensko. **A týmto novým zákonom sme v mene našich občanov, dôchodcov a všetkých spotrebiteľov, vyhlásili ŠMEJDOM vojnu.**

Táto, v poradí už druhá brožúrka, ktorú držíte v rukách, je pokračovaním posilňovania právneho vedomia a šírenia osvetu občanov, najmä dôchodcov. Aby sa dokázali ubrániť voči praktikám nielen ŠMEJDOV, ale aj následným exekúciám, ktoré nie sú vždy v súlade so zákonom. Chcem tak pomôcť spoluobčanom a poskytnúť im nádej, že aj pri zdanlivo zúfalých životných situáciách nikdy nič nie je stratené a aktívne brániť sa vždy oplatí. Ak táto brožúrka len sčasti splní svoj účel, budem veľmi spokojná.

Monika Jankovská
štátna tajomníčka Ministerstva spravodlivosti SR

AKO SA BRÁNIŤ

pred nekalými praktikami podomových predajcov a predajných akcií?

Otvoríte poštovú schránku a okrem účtu za elektrinu, pohľadnice od priateľky sa na vás vysype množstvo letákov na rôzne jedinečné predajné akcie. Darček za účasť na akcii máte zaručený a k tomu aj zážitok z výletu, chutných čokoládových dní alebo kačacích, prípadne husacích dobrôt. Stačí, ak na uvedené telefónne číslo nahlásite svoju účasť a vaše veľké plus je, ak privediete aj ďalších záujemcov.

Niektoré predajné akcie sú vyhradené napríklad iba pre manželov. Podľa druhu akcie vás čaká výlet do zahraničia, kuchárska šou, večer plný výhier, alebo môžete urobiť niečo pre vaše zdravie – zmerajú vám cholesterol, krvný tlak... Veľkým lákadlom je aj výlet do zahraničia či návšteva kultúrnej pamiatky spojená s obedom. Spoločným znakom všetkých takýchto akcií je psychologická atmosféra ponúknutia tých najlepších a najvhodnejších produktov, vankúšov, prestierania, vitamínov, iných alternatívnych liečiv. A to nie je všetko, ponúkané produkty vám totiž ponúkajú za zlomok údajnej skutočnej ceny a môžete vyhrať aj ďalšie zľavy. Ale iba tí, ktorí budú vylosovaní, získajú výhodu kúpy predvádzaných výrobkov. Počas celej akcie ste ubezpečovaní, že len tieto produkty sú najlepšie, výhodnejšie ako akékoľvek iné. Stačí, ak podpíšete jednu zmluvu, prípadne zložíte aj akontáciu a výrobky sú vaše.

Nemáte pri sebe hotovosť, alebo nemáte dostatok prostriedkov na kúpu produktov? Nevadí! Získate možnosť uzavrieť aj výhodnú zmluvu o pôžičke, a to všetko na

jednom mieste a výrobky dostanete hneď, alebo vám ich privezú domov. Ak nechcete úver, predávajúci vás ochotne odvezie alebo odprevadí do banky alebo k bankomatu. Akcia končí, predvádzajúci vás so spokojným úsmevom odprevádza a ďakuje za účasť. Nič ste si nekúpili? Tak to je iný prípad, s týmto sa na akcii nepočíta. Ak nemáte záujem o predvádzané produkty, postup predvádzajúceho je jasný a tlak sa stupňuje. „Načo ste sem chodili, keď nechcete kupovať?“, „Prijali ste pozvanie, dostali občerstvenie, nemáte nijakú slušnosť a vďačnosť, keď nechcete naše produkty?“ Prichádza stupňovanie presviedčania, resp. naliehanie a vy ľutujete, že ste sa nechali na akciu nahovoriť, prajete si byť zrazu doma a urobíte čokoľvek, aby to už bolo, zmluvu preto podpíšete, rezignujete. Ak ste vytrvalejší, stáva sa, že vás nechcú pustiť z predvádzacej miestnosti, alebo sa vám vyhrážajú, že sa nedostanete domov: nezabúdajte, že je to ich autobus, ktorým ste sa dopravili do Maďarska.... Nakoniec prichádza vytriezvenie: nakúpili ste predražený tovar, ktorý ani nepotrebuje a keď sa domáhate zrušenia zmluvy či vrátenia peňazí, nezriedka prichádzate o všetko – nielen o svoje úspory, ale aj o tovar. A niekedy môžete skončiť až v rukách exekútora. **Nuž, aj takto vyzerajú novodobé predajné akcie, kde má zisk a vidina provízie navrch nad akoukoľvek slušnosťou, odbornou starostlivosťou a dobrými mravmi. A čo s tým? Ako sa brániť? V každom prípade platí, že brániť sa oplatí. Ale pomôcť musia štát aj politici.**

Ako sa nechajú ľudia nalákať na NEVÝHODNÚ KÚPU

Pani Mária, 70-ročná učiteľka materskej školy, dostala pozvánku na zájazdovú akciu do Kaplny na „Slovenské zabíjačkové hody“, na ktorej mala byť informačná šou, obed zdarma, živá kapela, tanec a odovzdávanie sľúbených darčiekov. Z propagovaných aktivít sa nekonala žiadna. Na mieste každý účastník vyplnil zlosovací lístok a potom sa pristúpilo k losovaniu. Predvádzajúci vylosoval lístky viacerých účastníkov, medzi nimi aj lístok pani Márie. Výhercovia boli pozvaní za plentu a tu začali podivné praktiky. Pani Mária mala dokonca vyhrať prvú cenu – parný čistič, kuchynský robot, sadu riadu, tlakový hrniec a bonus k tomu VIP členskú kartu v hodnote 2.000 eur. Po tejto výhre prišiel podpis preberacieho protokolu za plentou, pričom všetkých výhercov bez ich súhlasu natáčali na kameru. V priebehu niekoľkých minút bola pani Mária pozvaná do vedľajšej miestnosti, kde sa už z preberacieho protokolu zrazu stala kúpna zmluva a predávajúci ju vyzval, aby za „vyhratý“ tovar zaplatila 1.600 eur. Pani Mária odmietla, veď malo ísť o výhru

a tovar je značne predražený; sám predávajúci predsa uvádzal, že celá akcia je prezentácia a v rámci nej sa nebude nič predávať. Keď sa pani Mária bránila, predávajúci si na chvíľu vypýtal jej mobilný telefón s tým, že ho hneď vráti. Pani Mária sa tak ocitla mimo ostatných účastníkov zájazdu a predávajúci jej odmietal vrátiť jej mobilný telefón. Nepomohli prosby ani argumenty o zavolaní polície. Nakoniec predávajúci pani Máriu, spolu s ďalšími „výhercami“ odviezli do Modry. Počas cesty sa výhercom vyhrážali a vyvíjali nátlak, aby kúpne ceny za výrobky zaplatili. Pani Márii stále nechceli vrátiť mobilný telefón, argumentujúc, že jej ho vrátia, až keď zaplatí 1.600 eur. Pod ťarchou nátlaku pani Mária v bankovom ústave peniaze vybrala a cenu zaplatila a iba týmto spôsobom sa vyslobodila z agresívnych praktík predávajúcich. Mobilný telefón jej vrátili cestou domov a kúpnu zmluvu spolu s tovarom dostala až doma. Týmto sa však nič neskončilo, práve naopak, začal sa dlhý príbeh ochrany práv spotrebiteľa...

Aké sú PRAKTIKY PREDAJCOV

NA ČO LÁKAJÚ PREDAJCOVIA

- Atraktívna pozvánka, ktorá prezentuje predajcov ako zástupcov serióznej firmy.
- Elegantné oblečenie predajcov, čím vytvárajú pocit dôveryhodnosti.
- Odvolávanie sa na spoluprácu a partnerstvá s organizáciami a spoločnosťami so všeobecným uznaním, vedecké štúdie či televízne relácie.
- Vytváranie pocitu neopakovateľnej a exkluzívnej akcie s možnosťou výhodného nákupu.
- Využívanie psychologických znalostí, útočenie na strach a obavu ľudí.

AKO PREDAJCOVIA DOSAHUJÚ SÚHLAS SENIOROV

- slušný, seriózný prístup pri začiatku akcie,
- profesionálne letáky s fotografiami špičkových výrobkov, ich divadelné predvzdanie,
- príslub výletu, darčiekov, živej hudby, tanca,
- vyvolávanie dojmu vďačnosti u seniorov,
- súhlas je v niektorých prípadoch vynútený výčitkami o nekupovaní, nátlakom, hrozbami nevrátenia sa z akcie.

AKO PREDAJCOVIA UZAVRÚ NEVÝHODNÚ ZMLUVU

- losovanie vyplnených výherných lístkov, vyvolanie dojmu výhry a navodenie omylu, že podpisujete preberací protokol, ale pritom ide o nevýhodnú kúpnu zmluvu,
- oddelenie od partnera (manžela), zavedenie do samostatnej miestnosti, psychický nátlak, pretrhnutie kontaktu s ostatnými účastníkmi akcie,
- natáčanie kamerou, zvukový záznam,
- vyvolanie atmosféry jedinečnosti a výhodnosti výrobkov, presvedčanie o tom, že človek výrobky potrebuje,
- v prípade nedostatku peňazí ponúkajú „výhodnej“ pôžičku, ktorá často predstavuje nevýhodný a zbytočný úver na predražený tovar.

BRÁNIŤ SA
OPLATÍ

Ako sa uskutočňuje PREDAJNÁ AKCIA

1. Pozvánka

Obyčajne je to farebná letáková forma s ponukou dokonalých výrobkov, a to všetko zadarmo, veľké nápisy „HODY“, „Čokoládový deň“, „Zabíjačka“, „Hudba, tanec“...

2. Odvoz na odľahlé miesto

Častá praktika, ktorá zaručuje minimalizáciu obrany a možnosti, aby sa účastník akcie mohol poradiť s príbuznými či blízkymi ľuďmi. Spotrebiteľ sa stáva ľahkou obeťou manipulácie a nátlaku.

3. Spôsob prezentácie

Prezentácia je vnucujúca, invazívna. Súčasťou je agresívna psychológia predaja, spojená s prehnaným vychvaľovaním tovaru; formy: losovanie, vyvolanie dojmu výhry, klamanie o skutočnej cene výrobkov – uvádzanie do omylu, že 5 výrobkov stojí v obchode 5.000 eur, na akcii len 1.600 eur. Spravidla sa nepredáva jeden tovar, ale viacero produktov naraz, aby si spotrebiteľ nebol v rýchlosti schopný urobiť skutočný obraz o cene produktov.

4. Nátlak na nákupné rozhodnutie

Verbálny až fyzický nátlak s rôznymi formami prejavu – vyvolanie pocitu vďačnosti a príživníctva na akcii – veď nič nie je zadarmo, oddelenie od zvyšku účastníkov, hrozby, zneužitie nátlaku, branie osobných vecí, hrozba, že sa účastník nedostane domov – všetko má stupňujúci charakter, najmä ak si spotrebiteľ nechce nič kúpiť.

5. Podpis neprimeraných zmlúv

Zmluvy obsahujú klauzuly, ktoré kupujúceho zbavujú spotrebiteľskej ochrany (napríklad odnímajú právo na odstúpenie od zmluvy) - spotrebiteľ má výslovne vyhlásiť, že si objednal návštevu domov a tovar nekúpil na predajnej akcii mimo prevádzku, obsahujú neprimerané pokuty, či už zmluva kúpna alebo úverová, sú jednostranne nevýhodné – založené na taktike rýchlo podpísať, odovzdať braky – nekvalitný tovar a potom už nie je možné firmu skontaktovať.

6. Používanie nekalých praktík

Tieto praktiky sprevádzajú celú prezentáciu akcie a každú jej fázu – od letákov, kde sú spotrebiteľia klamaní o darčekom, prezentácii výrobkov, nie sú informovaní o ich kúpe až po samotnú prezentáciu – klamanie o vlastnostiach a kvalite výrobkov, o ich cene a výhodnosti kúpy... potom prichádzajú agresívne praktiky – oddelenie „výhercu“ od väčšiny – nátlak, vydieranie, hrozby neodvezenia domov, nevydania osobných vecí a pod. Nekalé praktiky sprevádzajú aj podpisovanie zmluvy – nekalé je už len to, že sa spotrebiteľom zmluva nevysvetlí, neskúma sa ich bonita – každému, kto nemá peniaze, sa predkladá zmluva o pôžičke od známych spoločností splátkového predaja, nevysvetlia sa podmienky a dôsledky uzavretia zmluvy.

7. Dôsledky

Vytriezvenie, problémy, často až exekúcia. To sú najčastejšie dôsledky takýchto akcií. Trpké vytriezvenie prichádza na druhý deň, keď opadne psychológia akcie – dôchodca sa poradí doma, prečíta sa zmluva a zistí sa, že za 4 hodiny prezentácie akcie prišiel o nasporené peniaze, prípadne sa na 4 roky zaviazal splácať úver a v konečnom dôsledku výrobky, ktorých skutočná hodnota je desatina ich „akciovej“ kúpnej ceny, ani nepotrebuje.

8. Najčastejšie nakupované produkty

Na predajných akciách sa predávajú spravidla viaceré výrobky súčasne – aj táto praktika má vyvolať dojem výhodnosti a má spotrebiteľa ovplyvniť vo výpočte ceny výrobkov – neraz sa hovorí, že za 5 výrobkov by v obchode zaplatil 5.000 eur, ale takto zaplatí len 1.600 eur. Aj z týchto dôvodov sa nepredávajú výrobky samostatne. Najčastejšie sa predávajú parný čistič, kuchynský robot, sada riadu, sada nožov, vysávač, tlakový hrniec a pod.

Nevýhodnosť nákupu na predajných akciách – ako sa predraňuje tovar.

Príklad cena kúpeného tovaru:	1700 EUR
Akontácia zaplatená na mieste:	200 EUR
Pôžička:	1500 EUR
Pôžička na obdobie 48 mesiacov, splátka:	45,60 EUR/mesiac.
Zaplatí sa celkom za 4 roky	2188,80 EUR
Preplatenie pôžičky	celkom 688,80 EUR
	za jeden rok 172,20 EUR

BRÁNIŤ SA
OPLATÍ

AKO SA VYHNÚŤ PROBLÉMOM?

A ako ich riešiť?

Vyhýbajte sa akciám, za ktorými sú neznáme spoločnosti a lákavé darčeky!

V poslednom čase sa rozmáha ďalšia vlna praktík spoločností organizujúcich rôzne uzavreté predajné a zájazdové akcie, kde sa spotrebiteľom, najčastejšie dôchodcom, ponúkajú neraz predražene a nekvalitné výrobky. Spotrebiteľia sú nalákaní na rôzne darčeky, kačacie hody, večeru, výlet a podobne, a potom nasleduje predvádzacia alebo výherná akcia, v mnohých prípadoch sprevádzaná nátlakom alebo zavádzaním zo strany často úplne neznámych spoločností. Predávajúci často používajú český jazyk a v tomto jazyku spotrebiteľom predkladajú aj informačné materiály. Na záver predajnej akcie sú podpísané zmluvy a poskytnutá pôžička (úver) na 2, 3 alebo 4 roky. Existujú prípady, keď dôchodcovia, ktorí si pod nátlakom okolností zakúpili štyri výrobky v skutočnej hodnote 500 eur, zaplatili za ne až 1800 eur, a to formou úveru od nebankovej spoločnosti poskytujúcej financovanie tzv. splátkového predaja. Spotrebiteľom sa odporúča vyhýbať sa takýmto

„lákovým“ predajným akciám, resp. ak už sa akcie zúčastnia, nepodpisovať žiadne zmluvy priamo na predajnej akcii, ale vziať si zmluvu so sebou a v pohodlí domova si ju prečítať, prípadne sa s niekým poradiť. Pri Ministerstve spravodlivosti SR pracuje **Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách**, ktorej pracovníci radi poskytnú právny názor na jej primeranosť a vyváženosť. Dôležité je, v žiadnom prípade nepodľahnúť nátlaku a včas sa poradiť a vyhľadať pomoc.

Ak podpíšete nevýhodnú zmluvu, nerezignujte! Môžete od nej odstúpiť.

Ak spotrebiteľ počas predajnej akcie podpísal kúpnu alebo úverovú zmluvu pod tlakom okolností, odporúča sa, aby okamžite písomne od takto uzavretej zmluvy odstúpil. V prípade, že podpísal iba kúpnu zmluvu uzavretú mimo prevádzky, môže od nej odstúpiť v lehote 7 pracovných dní od jej uzavretia (podpísania). Ak pre prípad financovania tovaru prostredníctvom úveru podpísal spolu s kúpnu zmluvou aj úverovú zmluvu, môže od nej odstúpiť do

14 kalendárnych dní od jej uzavretia. Postačí, ak písomné odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ odošle v posledný deň lehoty poštou na adresu predávajúceho uvedenu v zmluve. Po odstúpení od zmluvy sa zmluva zrušuje od začiatku a predávajúci je spotrebiteľovi povinný vrátiť kúpnu cenu a spotrebiteľ predávajúcemu predaný tovar. Problémom nie je ani neexistujúce sídlo spoločnosti alebo vyhýbanie sa prevzatíu tovaru zo strany spoločnosti. V tomto prípade odporúčame, aby spotrebiteľ vyzval predávajúceho, aby mu oznámil, kde – na akú adresu – má tovar vrátiť, prípadne, aby ho vyzval, nech si tovar vyzdvihne sám. Ak nebude spotrebiteľovi umožnené tovar vrátiť, nebude v omeškaní spotrebiteľ, ale práve predávajúci. Bojíte sa, že keď vrátite tovar, neuvidíte ani peniaze, ani kúpené produkty? V tomto prípade máte právo počkať s vrátením tovaru až do času, kým vám predávajúci nevráti peniaze – to platí najmä vtedy, ak vám predávajúci v rozpore so zákonom nezaslal peniaze do 15 dní od odstúpenia od zmluvy. Upozorňujeme, že odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote je bezodplatné, netreba uviesť dôvod a na jeho účinky netreba nijaký súhlas druhej zmluvnej strany. Irelevantné sú tak aj listy predávajúceho o tom, že odstúpenie od zmluvy neakceptuje. Ak spotrebiteľ písomne v zákonnej lehote odstúpi, zmluva sa zrušuje priamo zo zákona, a to od začiatku.

Ako sa brániť po vypršaní zákonnej lehoty?

V prípadoch, keď spotrebiteľia nestihnú v zákonnej lehote bez udania dôvodu odstúpiť od uzavretých zmlúv, majú právo odstúpiť od zmluvy podľa § 49 Občianskeho zákonníka, ak zmluvy boli uzavreté v tiesni a za nápadne nevýhodných zmluvných podmienok. Aj tu je ale potrebné upozorniť, že odstúpiť treba od oboch

spotrebiteľských zmlúv, ak boli uzavreté súčasne kúpna aj úverová zmluva (zmluva o pôžičke). Teda ani tu niet dôvodu na beznádej a na rezignovanie na svoje spotrebiteľské práva. Spotrebiteľia sa okrem toho môžu domáhať aj neplatnosti uzavretých zmlúv z dôvodu, že nemali skutočnú, slobodnú a vážnu vôľu zmluvy uzavrieť a uzavretie zmlúv bolo dosiahnuté použitím nekalých alebo agresívnych obchodných praktík – nátlakom, vyvolaním omylu apod.

Ako postupovať, keď už príde exekútor

Dôležité je za žiadnych okolností nestratiť záujem o ochranu svojich práv, a to ani v štádiu exekúcie. Ak sa voči spotrebiteľovi - dôchodcovi vykonáva exekúcia, odporúča sa hneď po doručení upovedomenia o začatí exekúcie podať námietky proti už začatej exekúcií. Ak uplynie lehota 14 dní na námietky, môže spotrebiteľ kedykoľvek počas exekúcie podať návrh na odklad a zastavenie exekúcie a žiadať, aby súd prebiehajúcu exekúciu zastavil. Ak už exekúcia začala, je možné žiadať, aby sám exekútor vec predložil exekučnému súdu, ak má pochybnosti o oprávnenosti súdnej exekúcie. Exekútor má tiež povinnosť prispieť k zastaveniu neoprávnenej exekúcie, keďže je zložkou súdnej moci.

Spotrebiteľia sa môžu s dôverou obrátiť na Ministerstvo spravodlivosti SR, kde je zriadená Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách, prípadne sa môžu obrátiť aj na niektorú z kancelárií Centra právnej pomoci v regiónoch. Samozrejme, existuje aj druhá cesta pomoci, a to je ochrana priamo zo strany súdu v rámci prebiehajúcej exekúcie. Ak súd počas exekúcie zistí, že táto je neoprávnená, musí exekúciu zastaviť, a to z úradnej povinnosti.

Chcem zlepšiť ochranu občanov – DÔCHODCOV

Monika Jankovská, štátna tajomníčka ministerstva spravodlivosti, tvrdí, že situácia okolo aktivít „šmejdom“ je vážna a štát i politici musia začať viac chrániť svojich občanov, najmä však dôchodcov.

V poslednom čase sa u nás čoraz viac objavujú problémy a ťažké životné situácie, do ktorých sa dostávajú občania, najmä dôchodcovia, v súvislosti s predajnými akciami či

podomovým predajom. Kto by mal týmto ľuďom pomôcť a ako?

Považujem za neprijateľné praktiky niektorých predávajúcich, ktorí dnes doslova masovo a zlomyseľne využívajú zraniteľnosť niektorých skupín našich spoluobčanov, najmä dôchodcov. Už dlhší čas evidujeme početné podnety oklamáných spotrebiteľov, pričom zisťujeme, že na strane predávajúcich ide o previazanú sieť spoločností, ktoré – ako sa ukazuje – majú svoj pôvod v Českej republike a javí sa, že ide o pokračovanie tzv. českých šmejdom na Slovensku.



„Štát sa musí zastat' slabšieho a v tomto prípade chrániť dôchodcov,“ tvrdí Monika Jankovská, štátna tajomníčka MS SR.

V každom prípade som presvedčená, že situácia je vážna a štát a politici musia prevziať úlohu ochrancu ľudí pred nemorálnymi praktikami takýchto predajcov. Obzvlášť, keď ich obeťami sú tí najzraniteľnejší občania - dôchodcovia.

Ako možno pomôcť ľuďom postihnutým praktikami takýchto predajcov – šmejdom?

Každý deň či už telefonickým, alebo osobným poradenstvom

pomáhame desiatkam dôchodcov postihnutých takýmito praktikami. Som presvedčená, že v každom štádiu prípadu šmejdami poškodeného spotrebiteľa možno účinne pomôcť. Niekde poškodený dôchodca sťiha zákonnú 7 dňovú lehotu na odstúpenie od uzavretej kúpnej zmluvy alebo 14 dňovú lehotu pri úverovej zmluve, v iných prípadoch pomáhame s odstúpením od zmluvy podľa Občianskeho zákonníka. Pre spotrebiteľov sme pripravili dva vzory, ktoré si jednoducho vypíšu a tieto zašlú predávajúcemu – prípravu vzorov podaní, v tomto prípade od-

7 KROKOV NA OCHRANU SPOTREBITEĽA

- 1. Zmena legislatívy** – limitovanie odplaty, rozšírenie zoznamu neprijateľných zmluvných podmienok, zákaz výberu poplatkov, ktoré nemajú nijaký reálny základ; úprava nového dôvodu neplatnosti zmluvy, ktorá bola dosiahnutá nekalými obchodnými praktikami; úprava režimu neplatnosti zmluvy pri predajnej akcii mimo predajne predávajúceho; súdna kontrola výkonu záložného práva.
- 2. Obmedziť/zrušiť činnosť rozhodcovských súdov** pri spotrebiteľských kauzách
- 3. Novela exekučného poriadku** (aby exekútori nevykonávali neprimerané exekúcie pri drobných exekúovaných sumách v takýchto prípadoch a aby spotrebiteľ pri drobnej pôžičke neprišiel o bývanie)
- 4. Pravidelné informovanie súdov** o prípadoch a používaní neprijateľných zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík, vytvorenie zoznamu neprijateľných zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík (aby vedeli objektívnejšie posúdiť neprimeranosť zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík v jednotlivých prípadoch – napríklad čo je revolvingový úver, ako posudzovať odplatu vrátane všetkých poplatkov a pod.)
- 5. Zväčšiť kapacitu, podporiť** organizačne a kompetenčne zásah a činnosť KPPSZ
- 6. Podpora spotrebiteľských zväzov a organizácií** v regiónoch pri ochrane bežných občanov – posilnenie komunikácie MS SR a Komisie so spotrebiteľskými združeniami
- 7. Osveta medzi ľuďmi, občanmi a spotrebiteľmi** v rizikových skupinách (dôchodcovia, vidci, ľudia s obmedzenými príjmami...), informovanie o rizikových a problémových nebankových subjektoch – s využitím brožúr, online nástrojov a núdzových telefonických liniek

stúpenia, veľmi pozitívne vnímali aj organizácie na ochranu práv seniorov. Okrem individuálnej pomoci sa snažíme priebežne šíriť osvetu a upozorňovať spotrebiteľov na zneužívajúce praktiky s cieľom, aby sa v ideálnom prípade vyhli predajným akciám neznámych spoločností. Napriek tomu, že naša konkrétna právna pomoc je v individuálnych prípadoch na 99 percent úspešná a prináša konkrétne výsledky a spokojnosť u občanov, uvedomujem si, že prišiel čas prijať aj legislatívnu zmenu – je to práve nedostatočná legislatíva, z ktorej šmejdi na úkor spotrebiteľov ťažia.

Aké konkrétne opatrenia pripravuje Ministerstvo spravodlivosti SR na pomoc dôchodcom?

Pracujeme na 7-bodovom programe na ochranu spotrebiteľa, ktorý pomôže komplexne zlepšiť ochranu práv spotrebiteľov, či už v rovine legislatívy, vzdelávania, prevencie, alebo konkrétnej právnej ochrany. Za najdôležitejšie v tejto oblasti považujem skutočnosť, že spolu s kolegami z Ministerstva hospodárstva SR a poslancami strany SMER sme do parlamentu predložili novelu zákona o podomovom a zásielkovom predaji, ktorá šmejdov znemožní porušovanie práv spotrebiteľov. V mnohom je táto legislatívna zmena prelomová a výrazne posilňuje práva slabšieho v procese predajnej akcie. Treba si uvedomiť, že zatiaľ čo silnejší sa ochráni sám, na strane slabšieho musia byť zákony, ktoré mu poskytnú garancie účinnej ochrany jeho práv. Práve návrh zákona je konkrétnym riešením, ktoré ponúkame ako výsledok našej práce zameranej na pomoc slabšej strane v právnych vzťahoch. Novela zákona je súčasne signálom, že porušovanie práv slabších nemôže štát tolerovať a poskytne im pomocnú ruku - v tomto prípade novou právnou úpravou, ktorá ľudí ochráni. Našu spoločnú iniciatívu sme aj preto nazvali „vojnou proti šmejdov“.

Najdôležitejšie zmeny
v prospech spotrebiteľa,
ktoré prináša tzv.

PROTIŠMEJDOVSKÁ NOVELA ZÁKONOV

Cieľom navrhovanej právnej úpravy je urobiť koniec zneužívajúcim predajným akciám, v rámci ktorých boli v ostanom čase vážne porušované spotrebiteľské práva.

- **Zmena prístupu k súdnej ochrane v prospech spotrebiteľa**

Najvýraznejším prínosom novely zákona bude zmena prístupu k súdnej ochrane práv spotrebiteľa. V novej právnej úprave bude totiž platiť, že ak v súvislosti s predajnou akciou predávajúci alebo organizátor poruší zákon, zmluva vôbec nevzniká. Teda, ak bude existovať spor, nebude už spotrebiteľ musieť žalovať neplatnosť zmluvy, ale na súd bude musieť ísť predávajúci, ktorý si môže dovoliť zaplatiť právnikov. Ak bude spotrebiteľ žalovaný, postačí mu v súdnom konaní iba namietť, že zmluva vôbec nevznikla.

- **Posilnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy**

Druhý významný prínos je predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy na 15 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo uzavretia

zmluvy o poskytnutí služby. Lehota na odstúpenie od zmluvy bude zachovaná, ak sa písomné odstúpenie od zmluvy podá na pošte doporučené najneskôr v posledný deň lehoty. Ak však organizátor alebo predávajúci nesplní svoje informačné povinnosti alebo účastníkov predajnej akcie na jej začiatku neoboznami v plnom rozsahu s informáciami uvedenými v písomnom oznámení, je spotrebiteľ bez uvedenia dôvodu oprávnený písomne od zmluvy odstúpiť aj po uplynutí lehoty 15 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.

- **Definícia predajnej akcie a nové povinnosti predávajúceho alebo organizátora**

Bude osobitne definovaná predajná akcia, aby nebolo možné zákon obchádzať zvolávaním rôznych neformálnych stretnutí, prípadne návštev v súkromí spotrebiteľa a podobne.

Predávajúci alebo organizátor predajnej akcie bude mať nové povinnosti jednak vo vzťahu k Slovenskej obchodnej inšpekcii, ale aj vo vzťahu k spotrebiteľom.

Predávajúci alebo organizátor predajnej akcie budú mať predovšetkým povinnosť nahlásiť orgánom Slovenskej obchodnej inšpekcie organizovanie predajnej akcie, a to najneskôr 20 kalendárnych dní pred jej uskutočnením. Písomné oznámenie musí obsahovať podrobné informácie o predajnej akcii a jeho súčasťou budú musieť byť vzory všetkých zmlúv, ktoré by mohli spotrebiteľia na predajnej akcii uzavrieť, ako aj vzory pozvánky alebo inej informácie určenej spotrebiteľom. Slovenská obchodná inšpekcia tak bude mať v reálnom čase všetky informácie, aby mohla akciu skontrolovať, a prípadne preventívne zasiahnuť.

- **Nové zákazy v prospech spotrebiteľa a ochrany jeho práv**

Predávajúci, organizátor alebo ním poverené tretie osoby budú mať na predajnej akcii zákaz vyberať od spotrebiteľov akékoľvek preddavky a finančné prostriedky. Rovnako bude zavedený nový zákaz akýmkoľvek spôsobom neprimerane vplyvať na spotrebiteľov a ovplyvňovať ich rozhodovanie o kúpe produktu alebo služby. Predávajúci alebo organizátor nebude môcť odoprieť vstup spotrebiteľovi na predajnú akciu, ak sa tento preukáže platnou pozvánkou a ak súčasťou predajnej akcie bude aj doprava, musí predávajúci alebo organizátor spotrebiteľa dopraviť na miesto nástupu a prípadne na iné miesto, avšak iba so súhlasom spotrebiteľa.

- **Posilnenie postavenia Slovenskej obchodnej inšpekcie**

Súčasťou návrhu zákona je aj doplnenie zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorým sa rozširujú kompetencie orgánov Slovenskej obchodnej inšpekcie vo vzťahu k možnosti zakázať uskutočnenie

konkrétnej predajnej akcie alebo zakázať organizovanie predajných akcií ako osobitnú formu predaja tovarov a poskytovania služieb.

Orgánom Slovenskej obchodnej inšpekcie sa dáva nová osobitná právomoc informovať o vydaných opatreniach a zákazoch vo vzťahu k organizovaniu predajných akcií, s cieľom, aby sa široká verejnosť dozvedela o konkrétnych subjektoch porušujúcich práva spotrebiteľa a o konaní, ktorým sa v spojitosti s predajnými akciami práva spotrebiteľa porušujú.

- **Nové a prísnejšie sankcie pre porušovateľa práv spotrebiteľa**

Návrh zákona osobitne definuje povinnosti predávajúceho v súvislosti s uskutočnením predajnej akcie, pričom porušenie týchto povinností sa označuje ako osobitne závažné porušenie vedúce priamo k zrušeniu živnostenského oprávnenia protiprávne konajúceho subjektu.

Rozširuje sa ďalej okruh povinností, za ktoré možno podľa zákona uložiť sankciu, pričom výška peňažnej pokuty sa zvyšuje až na 16.500 eur.

Porušenie opatrenia uloženého orgánmi Slovenskej obchodnej inšpekcie na mieste, porušenie ochranného opatrenia alebo porušenie predbežného opatrenia Slovenskej obchodnej inšpekcie bude po novom priamo viesť k zrušeniu živnostenského oprávnenia protiprávne konajúceho subjektu.

- **Spotrebiteľ nemusí po odstúpení od zmluvy vrátiť tovar, pokiaľ mu nevráti predávajúci späť peniaze**

Spotrebiteľ bude oprávnený vrátenie tovaru predávajúcemu odoprieť až do doby, keď predávajúci spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu alebo preddavok ceny za tovar alebo službu.

7 krokov

ako sa vyhnúť problémom a ako ich riešiť

(radí Monika Jankovská, štátna tajomníčka MS SR)

1. Vyhýbať sa predajným akciám neznámych, nepreverených spoločností, najmä akciám zájazdového typu, kde je spotrebiteľ úplne závislý od predávajúceho, najmä dopravou.
2. Ak sa spotrebiteľ predajnej akcie zúčastní, zvážiť akékoľvek podpísanie zmlúv alebo akýchkoľvek iných dokumentov; odporúčame neposkytovať ani občiansky preukaz, ani nepožičiavať prezentujúcim nijaké osobné veci.
3. Odmietnuť vyvíjanie nátlaku, prehnané propagovanie výrobku a výčitky, že si spotrebiteľ nič nekúpil, aj keď prijal darček alebo obed.
4. Ak spotrebiteľ cíti nepríjemný tlak a agresívny prístup, má právo kedykoľvek z predajnej akcie odísť a predávajúci mu to musí umožniť.
5. Ak spotrebiteľ neodolá nátlaku, žiadať vždy adekvátny čas na preštudovanie zmluvy alebo akýchkoľvek iných dokumentov, najmä ak by mal uzavrieť zmluvu o pôžičke; spotrebiteľ má vždy právo odmietnuť uzavretie zmlúv na mieste akcie.
6. Ak spotrebiteľ pod tlakom okolností uzavrie zmluvu, okamžite po jej uzavretí sa treba poradiť s blízkymi, s právnikom alebo u nás na Komisii na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a súčasne zvážiť zaslanie písomného odstúpenia od zmluvy alebo od oboch zmlúv (ak bola uzavretá aj zmluva o pôžičke/ úvere) poštou na adresu predávajúceho a prípadne aj veriteľa, ktorý pôžičku poskytol.
7. Ak spotrebiteľovi po odstúpení od zmluvy predávajúci nechce vrátiť zaplatenú kúpnu cenu, prípadne spotrebiteľa žaluje, alebo sa dokonca už vykonáva exekúcia z titulu prijatej pôžičky, nikdy nerezignovať na svoje práva a aktívnu obranu a vyhľadať konkrétnu právnu pomoc.

Prehľad zákonov, ktoré upravujú VZŤAHY SO SPOTREBITEĽMI

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (úprava neplatnosti spotrebiteľskej zmluvy a jej jednotlivých zmluvných podmienok, katalóg neprijateľných zmluvných podmienok, úprava práv a povinností pri spotrebiteľskej kúpnej zmluve, úprava režimu započítania pri plnení dlhu v splátkach, úprava možnosti zosplatnenia úveru, úprava najvyššej prípustnej odplaty za pôžičku poskytovanú spotrebiteľovi).

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 (úprava základných spotrebiteľských práv, úprava nekalých zákonom zakázaných obchodných praktík, úprava odbornej starostlivosti pri poskytovaní služieb, úprava predbežného opatrenia, ktoré môže nariadiť orgán dozoru v rámci preventívnej ochrany práv spotrebiteľov).

Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zá-

konov v znení neskorších predpisov (úprava právomocí Slovenskej obchodnej inšpekcie, vymedzenie právomocí inšpektora Slovenskej obchodnej inšpekcie, úprava ochranných opatrení a sankcií; navrhovaná právna úprava znamená sprísnenie sankcií, zavedenie nového ochranného opatrenia, zavedenie právomoci a povinnosti Slovenskej obchodnej inšpekcie informovať o zisteniach a opatreniach v súvislosti s predajnými akciami a konkrétnym porušovateľmi práv spotrebiteľa).

Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov (úprava informačných povinností predávajúceho voči spotrebiteľovi, úprava zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej mimo prevádzky; navrhovaná právna úprava prináša definíciu predajnej akcie, zavedenie nových povinností a zákazov pre predávajúcich alebo organizátorov v prospech práv spotrebiteľa a jeho lepšej ochrany, ako aj, sprísnenie sankcií).

Pravidlá predaja pri predajných akciách A PODOMOVOM PREDAJI

1. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi poskytnúť všetky podstatné informácie o spoločnosti, ktorá predaj organizuje a o právach spotrebiteľa; osobitne je povinný spotrebiteľovi poučiť o jeho zákonom práve odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy.
2. Predávajúci nesmie voči spotrebiteľovi používať klamlivé alebo agresívne nekalé obchodné praktiky, najmä ho nesmie nútiť zúčastniť sa a zotrvať na predajnej akcii, podpísať akúkoľvek spotrebiteľskú zmluvu a podobne.
3. Spotrebiteľ má právo na ochranu pred nekalými zmluvnými podmienkami a obchodnými praktikami a má právo na pravdivé informácie o poskytovaných službách alebo predávaných výrobkoch.
4. Ak spotrebiteľ uzavrie mimo prevádzky akúkoľvek spotrebiteľskú zmluvu, vždy má zo zákona právo od nej v lehote 7 pracovných dní bezodplatne a bez uvedenia dôvodu odstúpiť. Odstúpenie od zmluvy a jeho účinky nepodliehajú súhlasu druhej zmluvnej strany. Ak ide o zmluvu o úvere, právo na odstúpenie od zmluvy má spotrebiteľ v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy.
5. Po odstúpení od zmluvy má spotrebiteľ právo na vrátenie zaplatenej kúpnej ceny alebo jej časti. Ak boli práva spotrebiteľa porušené, má právo žiadať aj tzv. primerané finančné zadostučinenie ako náhradu spôsobenej ujmy, ak si úspešne uplatní nárok z porušenia svojho práva na súde.

ŠTÁTNE ORGÁNY, AKTÍVNE V OBLASTI OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

SOI je orgán štátnej správy. Je všeobecným orgánom trhového dozoru na úseku ochrany spotrebiteľa na vnútornom trhu. Postihuje porušovanie práv a povinností predávajúcich vo vzťahu k spotrebiteľovi. Je oprávnená kontrolovať používanie neprijateľných zmluvných podmienok a nekalých obchodných praktík a sankcionovať porušovanie zákona. Je oprávnená vydať predbežné opatrenie, ktorým môže zakázať napríklad používanie neprimeraných nekalých obchodných praktík.

Kontakt:

Ústredný inšpektorát
Slovenskej obchodnej inšpekcie
poštový priečinok 29
Prievozská 32
827 99 Bratislava 27

Kontakty na jednotlivé regionálne inšpektoráty
SOI sú dostupné na stránke:

<http://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>

Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách

Ministerstvo spravodlivosti SR
Župné námestie 13
813 11 Bratislava
Tel. č.: +421 2 59353 189, +421 2 59353 399,
+421 2 59353 135, +421 2 59353 413
Fax: 421 2 593 53 606

Centrum právnej pomoci

Kancelária Bratislava
Námestie slobody 12
P.O. BOX 18
810 05 Bratislava 15

Tel: 02 / 496 835 21, 02 / 496 835 22
Fax: 02 / 496 835 20
E-mail: info@legalaid.sk

Celkovo 18 pracovísk – bližšie kontakty podľa
regiónov na www.legalaid.sk

SPOTREBITEĽSKÉ ZDRUŽENIA – ZDRUŽENIA NA OCHRANU PRÁV SPOTREBITEĽOV

Združenie na ochranu občana spotrebiteľa HOOS

Nám. Legionárov 5
080 01 Prešov
Tel: +421 908 084 541
zdruzenie.hoos@gmail.com
zdruzenie.hoos.po1@gmail.com

Združenie na ochranu finančného spotrebiteľa OFS

Petzvalova 12
949 12 Nitra
zdruzenie.ofs.nitra@gmail.com
zdruzenieofs@gmail.com

Občianske združenie Právne služby spotrebiteľom a vlastníkom bytov

Škultétyho 3
040 01 Košice
Tel: 0908 894 850
janapajtasova@gmail.com

OBČIANSKE ZDRUŽENIA ZAOBERAJÚCE SA PROBLEMATIKOU ŠMEJDOV

Fórum pre pomoc starším

Záhradnícka 24
971 01 Prievidza
Tel. č.: 046/542 03 49
forumlubica@gmail.com

Jednota dôchodcov na Slovensku

Vajnorská 1, 831 04 Bratislava
Tel. č.: +421 2 502 40 297
+421 2 502 40 291
jds@jds.sk