Zmeny v zákone o ochrane spotrebiteľa a v reklamáciách od 21.7.2020

Novela zákona o ochrane spotrebiteľa prináša zmeny v reklamáciách či reklamačnom poriadku.

Základným kódexom podnikateľov, predávajúcich, vo vzťahu k ich konečným zákazníkom, fyzickým osobám nepodnikateľom, t. j. spotrebiteľom, je zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon na ochranu spotrebiteľa“). Tento zákon prechádza sústavnými zmenami, ktorých účelom je najmä pomôcť vytvoriť efektívne podnikateľské prostredie, v ktorom bude adekvátne kladený dôraz na ochranu spotrebiteľa.

V rámci balíka schválených zmien z dielne Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, predložených v súvislosti so zlepšovaním podnikateľského prostredia zasiahnutým opatreniami na zamedzenie šírenia COVID-19, došlo aj k novelizácii zákona na ochranu spotrebiteľa. Touto zmenou by malo došlo k určitej forme zjednodušenia povinností, ktoré predávajúci voči spotrebiteľovi má. Uľahčenie sa týka vybavovania reklamácií a s tým súvisiaceho vedenia reklamačného poriadku v prevádzke podnikateľa.

Právo na reklamáciu

Reklamovať, t. j. uplatniť si nároky z vád, možno tak pre tovar, ako aj služby. Osobitnú úpravu pre zodpovednosť za vady obsahuje Občiansky zákonník, z ktorého vyplýva všeobecná 24 mesačná záručná doba. Kupujúci si tak môže uplatniť reklamáciu u predávajúceho najneskôr v posledný deň 24 mesačnej záručnej doby. Nestačí pritom, aby v ten deň napríklad podal list s reklamáciou na pošte. Práve naopak, v posledný deň tejto doby musí byť reklamácia predávajúcemu, resp. inej povinnej osobe, aj doručená. Na tomto mieste je potrebné zdôrazniť, že slovenská legislatíva upravuje aj rôzne, spravidla kratšie dĺžky záručnej doby, iné napr. pre tovar rýchlej skazy, iné pre predaj použitého tovaru a pod.

Uplatnenie reklamácie od 21.7.2020

Podobne, ako je spotrebiteľ viazaný záručnou dobou, aj predávajúceho v jeho povinnostiach limituje striktná právna úprava.

Právo na uplatnenie reklamácie zaraďujeme medzi základné práva spotrebiteľa, pričom spôsob uplatnenia reklamácie by mal byť spotrebiteľovi známy ešte pred uzatvorením zmluvy, t. j. pred zakúpením tovaru či služby.

S právom spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie úzko súvisí povinnosť podnikateľa v stanovenej lehote poskytnúť informáciu o tom, akým spôsobom bude vybavená. Nie len, že ho podnikateľ musí informovať v zákonom určenej lehote o spôsobe vybavenia reklamácie, súčasne v tej istej lehote musí reklamáciu stihnúť aj vybaviť. Na stanovenej dĺžke tejto lehoty, t. j. 30 dní, sa síce nič nemení, výrazný posun však možno vidieť v úprave momentu, od ktorého sa bude predmetná lehota počítať.

Počítanie lehoty na vybavenie reklamácie

Doposiaľ platilo pravidlo počítania lehoty na vybavenie reklamácie už od uplatnenia reklamácie.

S účinnosťou od 21.7.2020 nová legislatívna úprava posunula moment začiatku počítania lehoty na vybavenie reklamácie v prípade, ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie. To znamená, že podnikateľ bude lehotu na vybavenie reklamácie počítať až od kedy mu bude vadná vec reálne predložená.

Predávajúci sa vybaveniu reklamácie nevyhne, ani pokiaľ by vadný tovar odmietol prevziať. Novela totiž počíta aj s touto možnosťou. Lehota na vybavenie reklamácie začne plynúť od momentu, kedy predávajúci tovar neprevzal, prípadne prevzatiu zabránil. Zachovaná zostáva aj povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o vybavení reklamácie.

Povinnosť evidovať reklamačný poriadok na viditeľnom mieste odstránením druhej vety § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa zaniká.

Reklamácia nevybavená z dôvodu mimoriadnej situácie?

Z dôvodu mimoriadnej situácie pre ochorenie Covid-19 by nebolo spravodlivé sankcionovať podnikateľov za včasné nevybavenie uvedených reklamácií, ktoré by im za iných okolností hrozilo. Preto im nová právna úprava v prechodných ustanoveniach výnimočne predĺžila lehotu na vybavenie reklamácií, a to do 30 dní odo dňa ukončenia mimoriadnej situácie. Mimoriadnu situáciu ako následok mimoriadnej udalosti vyhlásila vláda Slovenskej republiky dňa 12. marca 2020, pričom i v súčasnosti pretrváva.