

Posúdenie reklamovanej vady v byte spotrebiteľa - informácia

Slovenskej obchodnej inšpekcii bola doručená otázka podnikateľského subjektu, týkajúca sa postupu pri vykonávaní technickej ohliadky, nevyhnutnej pre posudzovanie reklamovanej vady v byte spotrebiteľa.

Predmetom otázky bola povinnosť spotrebiteľa prekryť si nos a dýchacie cesty (nasadiť si rúško) pri návšteve servisného technika v byte.

Zákon o ochrane spotrebiteľa a ani iné predpisy spotrebiteľského práva predmetnú otázku neupravujú. SOI preto požiadala o stanovisko k danej otázke Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, ktoré sa následne obrátilo na Úrad verejného zdravotníctva SR.

Podľa vyjadrenia úradu, „nakoľko ide o domáce prostredie osoby, je problém nariadiť niekomu nosenie rúška v jeho domácnosti. Vaši zamestnanci môžu len dotýčnú osobu požiadať, aby si nasadila rúško, s tým, že je to aj v jej záujme a aj jej ochrana zdravia. Vaši zamestnanci však rúško určite musia mať.“

Z vyššie uvedeného vyplýva, že neexistuje právny predpis, nariadenie alebo opatrenie, ktoré by ukladalo povinnosť osobe nachádzajúcej sa v domácnosti, aby si nasadila rúško v blízkosti cudzej osoby, keď je vo svojom obydľí. To znamená, že pri vybavovaní reklamácie je potrebné postupovať v súlade s platným a účinným ustanovením, resp. ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ide najmä o § 18 ods. 4 zákona 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 v znení neskorších predpisov, podľa ktorého: *„Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“*