



ZÁKLADY REKLAMÁCIE TOVARU

(nielen v lekárni)

S reklamáciou tovaru sa môžeme stretnúť bežne, aj v rámci poskytovania lekárenskej starostlivosti. V nasledujúcom príspevku prinášame prehľad základných zásad reklamácie tovaru, vrátane povinností predávajúceho a práv kupujúceho.

Zodpovednosť za vady predanej veci

Každý kupujúci má právo kúpiť si tovar bez väd, pričom tomuto právu korešponduje zodpovednosť predávajúceho za vady, a to za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. To znamená, že predávajúci zodpovedá kupujúcemu za bezvadnosť veci od prevzatia veci, a to až do uplynutia záručnej doby.

Aby tak bolo ale možné hovoriť o zodpovednosti za vadu predanej veci, vec musí vykazovať vadu v čase jej prevzatia kupujúcim alebo v záručnej dobe. Za vadu veci treba považovať najmä chyby v jej vlastnostiach, nesúlad s technickými normami, ak sú dané, ako aj deficit takých vlastností, ktoré sa pri veci rovnakého druhu všeobecne predpokladajú. Za vadu veci sa považuje nielen výrobná vada, ale napríklad aj poškodenie veci, ku ktorému došlo pri jej preprave alebo skladovaním pred prevzatím kupujúcim. Ak kúpený tovar nevyhovuje napr. veľkosťou, farbou, tvarom a podobne, nejedná sa o vadu tovaru a teda ani o dôvod reklamácie tovaru. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre

ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

Záručná doba a jej plynutie

Zákonná dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov. Je to minimálna dĺžka záručnej doby, ktorá nemôže byť jednostranným úkonom predávajúceho, ako ani dohodou predávajúceho a kupujúceho skrátená.

Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorých súčiastky veci. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom

kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviest' do prevádzky iný subjekt než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Odstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola vada odstránená:

- ♦ bezplatne;
- ♦ včas a bez zbytočného odkladu;
- ♦ riadne.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia

nia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Neodstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy, pričom právo výberu má kupujúci. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ale ktorá nebráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Miesto uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

Pod uplatnením práva zo zodpovednosti za vady sa rozumie také uplatnenie nároku, ktorým kupujúci v záručnej dobe vytkne konkrétne vady a súčasne definuje, či si uplatňuje odstránenie vady, výmenu veci alebo či od zmluvy odstúpuje, pričom uplatnený nárok už nie je oprávnený zmeniť.

Pre uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady veci nie je predpísaná osobitná forma, takže sa môže urobiť aj ústne, je ale v záujme kupujúceho, aby sa uplatnenie urobilo takým spôsobom, že sa môže bez ťažkostí preukázať.

Zánik práv zo zodpovednosti za vady

Práva zo zodpovednosti za vady:

- ❖ veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe;
- ❖ veci, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak zaniknú;
- ❖ veci použité, zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo

do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Preto o tú dobu, po ktorú bola vec v oprave, sa predlžuje záručná doba pričom uvedené platí aj pri opakovanom uplatnení práva na opravu veci, takže záručná doba sa vždy predlžuje po každej oprave veci. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Postup pri vybavovaní reklamácie

Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok už nemusí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby počas celej prevádzkovej doby bol prítomný zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií.

Predávajúci je na požiadanie orgánu dozoru povinný preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, musí byť poučený o jeho právach, t. j. ak ide o odstrániteľnú vadu o práve, aby bola vada bezplatne, včas, bez zbytočného odkladu, riadne odstránená alebo o práve požadovať výmenu veci, a ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, o práve na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia

reklamácie 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená

prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdiť doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúci.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Pri zrušení prevádzkarne je predávajúci povinný informovať najneskôr sedem dní pred zrušením prevádzkarne umiestnením oznamu v prevádzkarni na mieste, kde je uvedená prevádzková doba, o tom, kde a kto je povinný vyrovnať záväzky voči spotrebiteľom, najmä kde môže spotrebiteľ uplatniť svoju reklamáciu, a o dátume zrušenia prevádzkarne. Predávajúci o tom zároveň písomne informuje obec, na ktorej území je prevádzkareň umiestnená, ak na tento účel obec sprístupní elektronickú službu verejnej správy, predávajúci môže informovať obec prostredníctvom tejto elektronickej služby. Obec je povinná na požiadanie tieto informácie poskytnúť spotrebiteľovi.

Alternatívne riešenie sporov v prípade nespokojnosti kupujúceho s vybavením reklamácie

Alternatívnym riešením sporu je postup, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať

návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na takúto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov sa obráti. Na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula Európska komisia platformu riešenia sporov online, ktorú môže spotrebiteľ využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom stránky <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Osobitosti reklamácie v prípade internetového výdaja

Držiteľ povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti vo verejnej lekární alebo vo výdajni zdravotníckych pomôcok zabezpečujúci internetový výdaj je povinný zverejňovať a dodržiavať počas celej doby jeho zabezpečovania na svojom webovom sídle informáciu o práve objednávateľa odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je internetový výdaj a umožniť vrátenie liekov alebo zdravotníckych pomôcok po ich reklamácii spôsobom, ktorý nespôsobí objednávateľovi náklady (vrátené lieky a zdravotnícke pomôcky sa stávajú nepoužiteľnými liekmi a zdravotníckymi pomôckami a považujú sa za odpad, ktorého pôvodom je držiteľ povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti vo verejnej lekární alebo vo výdajni zdravotníckych pomôcok zabezpečujúci internetový výdaj, ktorý je povinný zabezpečiť ich zneškodnenie).

Liek možno vrátiť do siedmich dní odo dňa prevzatia zásielky, ak zásielka obsahuje:

- liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke lieku alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný;
- iný počet balení lieku, ako bol objednaný;
- liek s dátumom expirácie kratším, ako je čas liečby zaslaným liekom pri dodržaní dávkovania lieku v súlade s údajmi uvedenými v písomnej informácii pre používateľov lieku;
- poškodený vnútorný obal lieku;
- liek bez písomnej informácie pre použí-

vatela lieku alebo písomnú informáciu pre používateľa lieku, ktorá nie je v štátnom jazyku alebo v inom jazyku ako v štátnom jazyku, ak ide o písomnú informáciu pre používateľa lieku podľa § 22 ods. 6 písm. a) zákona;

- liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom liste.

Zdravotnícku pomôcku možno vrátiť do siedmich dní odo dňa prevzatia zásielky, ak zásielka obsahuje:

- poškodenú zdravotnícku pomôcku;
- iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný;
- zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie;
- zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode;
- zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.

Vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ak ide o liek alebo zdravotnícku pomôcku vrátenú objednávateľom z dôvodov uvedených vyššie vybaví predávajúci výmenou vráteného lieku alebo vrátenej zdravotníckej pomôcky za sumu, ktorú objednávateľ za vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil predávajúcemu vrátane nákladov na doručenie zásielky. Predávajúci vracia sumu, ktorú objednávateľ za vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku zaplatil výlučne prevodom na účet objednávateľa.

Liek alebo zdravotnícku pomôcku možno vrátiť na účel reklamácie:

- ♦ odovzdaním v lekární/výdajni ZP, z ktorej bola odoslaná zásielka obsahujúca tento liek alebo túto zdravotnícku pomôcku;
- ♦ zaslaním poštovej zásielky obsahujúcej vrátený liek alebo vrátenú zdravotnícku pomôcku a podpísanú písomnú informáciu o dôvodoch vrátenia.

(Id)

Právna úprava:
Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
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
Vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 21/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov alebo zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej prepravy a o spôsobe reklamácie