

Režim záručnej doby v spotrebiteľských a podnikateľských vzťahoch.

Mode of guarantee period in consumer and entrepreneurship relations

Jana Ďurkovičová

Summary

Currently a duplicity of legal regulation of sales contract stipulated both in Civil and Commercial code exists. These two legal regulations differ mainly in the length of the guarantee periods. Consumer contract is any contract regardless to the legal form which is concluded between the supplier and consumer. Claim must be fit out in 30 days from the day of setting up. In case the the consumer claimed the product in first 12 months from the purchase, the seller may refuse the claim only on the basis of an expertise. In case the consumer claimed after first 12 months from the purchase, the seller may refuse the claim also without an expertise. The guarantee period according to the Commercial Code is set up exclusively by an agreement between the seller and the buyer. The guarantee pledge in entrepreneurship relations can be regulated by the contract or by a declaration of the seller, mainly in the form of a bond caution.

Key words

seller, consumer contract, guarantee, liability, defect

Úvod

Ochrana spotrebiteľa v podmienkach SR nadväzuje na medzinárodný charakter spotrebiteľskej politiky pri uvedení si dôležitosti tejto ochrany v ekonomickom a sociálnom rozvoji spoločnosti.. Ochrana spotrebiteľa je výslovne zaradená medzi úpravy minimálnej harmonizácie, čo znamená, že každý členský štát môže vytvoriť výhodnejšie podmienky ochrany spotrebiteľa ako určuje EÚ.

Materiál a metódy

Ťažisko právnej úpravy spotrebiteľských a podnikateľských vzťahov predstavuje najmä z.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) a z.č. 513/1991 Zb.(Obchodný zákonník). Aplikácia súčasnej právnej úpravy predovšetkým spotrebiteľských vzťahov v praxi poukázala na niekoľko nedostatkov. Úprava právnych vzťahov zákonom je v mnohých prípadoch nejednoznačná, pripúšťajúca viaczmyselný výklad. Niektoré ustanovenia zákona v skutočnosti predstavujú pre subjekty na trhu neprímeranú záťaž.

Výsledky a diskusia

V súvislosti s právnou reguláciou trhu spotrebiteľské právo upravuje posledné položky vzťahov na trhu, a to vzťahov medzi podnikateľmi a tými, komu podnikatelia ponúkajú a predávajú svoje výrobky a služby, teda medzi spotrebiteľmi. Na začiatku uzatvoreného právneho vzťahu treba vždy posúdiť, podľa akého právneho predpisu sa bude spravovať uzatvorená kúpna zmluva a nároky z nej vyplývajúce. V súčasnosti totiž existuje duplicita v úprave kúpnej zmluvy, ktorú nájdeme tak v Občianskom zákonníku, ako aj v Obchodnom zákonníku. Tieto dve úpravy sa do istej miery odlišujú najmä pokiaľ ide o záručné doby.

Najtypickejšie právne úkony, z ktorých vznikajú občianskoprávne vzťahy sú zmluvy a to aj osobitný zmluvný typ, tzv. spotrebiteľská zmluva. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Pre spotrebiteľskú zmluvu je charakteristické, že spotrebiteľ vstupuje do zmluvného vzťahu s dodávateľom, ktorým je najčastejšie predávajúci, za zmluvných podmienok, ktoré si vopred určil dodávateľ, pričom spotrebiteľ nemá možnosť tieto zmluvné podmienky individuálne ovplyvňovať. Toto je typické hlavne pri predaji tovaru v obchode (spotrebiteľská kúpna zmluva). Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Podľa vymedzenia v Občianskom zákonníku je spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách v Občianskom zákonníku podrobne vymedzujú všeobecné pravidlá pre dojednanie vzájomných podmienok a výslovne uvádzajú, že ustanovenia takého charakteru, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa sú neprijateľné a preto aj neplatné.

Nedodržanie zákonných ustanovení o neprijateľných podmienkach v spotrebiteľských zmluvách spôsobuje absolútnu neplatnosť zmluvy, neponecháva teda na vôľu spotrebiteľa, či sa neplatnosti dovoľá a uplatní ju. Táto neprijateľnosť a teda neplatnosť podmienok, aj keď len príkladne, je priamo stanovená zákonom a nastáva zo zákona.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec sú povinní poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa v zmysle právnej úpravy, ktoré z týchto práv si bude uplatňovať, sú povinní určiť taktiež spôsob vybavenia reklamácie a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, (zložitý technický 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.

Záručná doba sa rozdeľuje na dve obdobia a to na prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a obdobie po uplynutí prvých 12 mesiacov, počas ktorých platia pre predávajúceho pri podaní reklamácie rôzne povinnosti. Pokiaľ spotrebiteľ uplatní reklamáciu do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci musí reklamáciu vybaviť najneskôr do 3 pracovných dní; ak tak neurobí, musí výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie a na základe výsledku, ktorý dostane, reklamáciu uzná alebo s uvedením dôvodu zamietne. 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.

Pokiaľ spotrebiteľ podá reklamáciu po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci ju môže zamietnuť aj bez odborného posúdenia; v tomto prípade však musí osoba, ktorá reklamáciu vybavila spotrebiteľa informovať, kam on sám môže výrobok zaslať na odborné posúdenie. Za odborné posúdenie sa považuje posúdenie v záručných servisoch alebo certifikovaných skúšobniach (doteraz bolo možné odborné posúdenie realizovať iba v certifikovaných skúšobniach)

Aj v tomto prípade všetky náklady spojené s reklamáciou, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, aj keď je reklamácia neopodstatnená, znáša aj naďalej predávajúci. Tým, že sa rozširuje sieť, v ktorej možno vykonať odborné posúdenie aj na všetky autorizované servisy vzniká reálna možnosť, že sa skráti reklamačná doba, čo prospeje najmä spotrebiteľom, za

predpokladu, že autorizovaný servis má dostatočné vybavenie, aby objektívne posúdil zložitú reklamáciu.

Pretože väčšina výrobných vád sa na spotrebnom tovare prejaví do 12 mesiacov od kúpy tovaru, rozdelenie reklamačnej doby na dve obdobia podľa zákonodárcu zefektívni celý systém reklamácie a zabráni brzdeniu a predlžovaniu reklamačného konania zo strany niektorých predávajúcich, odmietajúcich niešť akúkoľvek zákonnú zodpovednosť v tejto oblasti. V prípade, že spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Pre znovuuplatnenie reklamácie je teda podstatný kladný výsledok odborného posúdenia, ktorým sa preukáže zodpovednosť predávajúceho. 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. Precizovanie práv a povinností pre obidva subjekty spotrebiteľského vzťahu počas plynutia zákonnej záruky iste zamedzí nezrovnalostiam, názorovým nezhodám a potencionálnym sporom medzi nimi, ale z hľadiska početných oponentov predmetného ustanovenia zákona predstavuje toto rozdelenie reklamačnej lehoty na dve obdobia hrubý rozpor s európskou smernicou, podľa ktorej predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za súlad tovaru so zmluvou po dobu dvoch rokov, čo je v slovenskej právnej úprave plných 24 mesiacov.

Režim záručnej doby, resp. doby záruky za akosť, upravený v Obchodnom zákonníku je diametrálne odlišný oproti režimu v Občianskom zákonníku. Obchodný zákonník neupravuje pre kúpnu zmluvu zákonnú záruku, ale zodpovednosť za vady tovaru v záručnej dobe upravuje len ako dobrovoľný (zmluvný) inštitút.

Zjednodušene však možno povedať, že záručná doba podľa Obchodného zákonníka sa určuje zásadne dohodou medzi predávajúcim a kupujúcim a môže nastať aj prípad, že predávajúci neposkytuje vôbec žiadnu záručnú dobu. Ak predávajúci v obchodných záväzkových vzťahoch poruší povinnosti ustanovené v Obchodnom zákonníku, týkajúce sa akosti, vyhotovenia tovaru, alebo dodania tovaru podľa vzorky a predlohy, má tovar vady. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru. V prípade, ak podnikateľ predáva tovar kupujúcemu, ktorý nemá postavenie podnikateľa a nekupuje tento tovar na účely podnikania, uzatvára sa kúpna zmluva podľa Občianskeho zákonníka a preto je nevyhnutné poskytnúť záručnú dobu spotrebiteľovi v trvaní minimálne 24 mesiacov. Podnikateľ však voči svojmu dodávateľovi tovaru vystupuje ako kupujúci podľa Obchodného zákonníka.

Prevzatie záväzku zo záruky v podnikateľských vzťahoch môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu. Toto prevzatie záväzku zo záruky môže predávajúci uskutočniť výlučne písomnou formou a to buď priamo v kúpnej zmluve alebo osobitným vyhlásením, ktoré býva obsiahnuté najčastejšie v záručnom liste. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti, či použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale a to v závislosti od druhu tovaru a osobitných právnych predpisov, ktoré sa na tovar vzťahujú. Ak by však záručná doba uvedená na obale dodaného tovaru bola iná ako doba uvedená v zmluve, alebo v záručnom vyhlásení bude platiť tá záručná doba, ktorá je uvedená zmluvne alebo osobitným vyhlásením podnikateľa. Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel, alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

Súhrn

V súčasnosti existuje duplicita v úprave kúpnej zmluvy, obsiahnutá tak v Občianskom zákonníku, ako aj v Obchodnom zákonníku. Tieto dve úpravy sa odlišujú najmä pokiaľ ide o záručné doby. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú

uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Vybavenie reklamácie v spotrebiteľských vzťahoch nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Pokiaľ spotrebiteľ podá reklamáciu po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci ju môže zamietnuť aj bez odborného posúdenia. Záručná doba podľa Obchodného zákonníka sa určuje zásadne dohodou medzi predávajúcim a kupujúcim. Prevzatie záväzku zo záruky v podnikateľských vzťahoch môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu.

Kľúčové slová

predávajúci, spotrebiteľská zmluva, záručná doba, zodpovednosť, vada

Literatúra

Drgoncová, J. – Malíková, K.: Zákon o ochrane spotrebiteľa, Ekonomický a právny poradca podnikateľa 2000, č. 7, s. 124, ISSN 1335-0714

Pistovič, J.: Slovensko a EÚ – Ochrana spotrebiteľa, Grafis 2004, 36 s. ISBN 80-969025-9-8

Svoboda, J. a kol.: Občiansky zákonník, I. diel komentár, EUROUNION, spol. s r. o., Bratislava 1998, ISBN 80-85568-85-3

Šíbl, D.: Európska únia – minulosť, prítomnosť, budúcnosť, IRIS Bratislava, 1995. 176 s. ISBN 80-88778-08-5

Z.č. 397/2008 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov)
Dôvodová správa k zákonu

Adresa autora:

JUDr. Jana Ďurkovičová, Katedra práva FEŠRR, Tr.A.Hlinku 2, 949 76 Nitra

Oponent: JUDr. Lýdia Bezáková, CSc.