

Ochrana spotrebiteľa – postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácie Povinnosti predávajúceho

Za kvalitu predávaných výrobkov a poskytovaných služieb voči spotrebiteľovi právne zodpovedá predávajúci. Zodpovednosť predávajúceho je objektívna, čo znamená, že predávajúci sa nemôže počas trvania záručnej doby tejto svojej zodpovednosti nijako zbaviť.

Predávajúci zodpovedá za vady, o ktorých vie, ale aj za tie, o ktorých nevedel.

Zodpovedá za všetky vady, ktoré má vec pri prevzatí kupujúcim, ale aj za tie, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Nie je teda rozhodujúce, či ide o vady zjavné alebo skryté, ktoré sa prejavia až pri používaní veci. Existujú však **dve výnimky, kedy predávajúci nezodpovedá za vady**, a síce:

- pri použitých veciach nezodpovedá za vady, ktoré vznikli ich používaním alebo opotrebením, pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť prístupný na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Ak má vec vady, o ktorých predávajúci vie, je povinný kupujúceho na ne upozorniť. Ak treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, napr. ak sa užívanie riadi návodom, predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu **návod na používanie v slovenskom jazyku**. Ak túto povinnosť nesplní, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla.

Záruka

Záruka na predaný výrobok alebo poskytnutú službu je zákonom vymedzená lehota, počas ktorej je predávajúci zodpovedný za vady, ktoré sa vyskytnú na predanom výrobku alebo poskytnutej službe. **Záručná doba plynie od momentu prevzatia veci spotrebiteľom**, resp. ak má vec uviesť do prevádzky niekto iný (napr. autorizované stredisko), tak **záručná doba začína plynúť až uvedením veci do prevádzky**.

Záručná doba neplynie v období, počas ktorého spotrebiteľ nemá reklamovanú vec k dispozícii, teda neplynie **v čase od uplatnenia zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať**. V prípade, že reklamácia je vybavená výmenou reklamovanej veci za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. Nová záručná doba začína plynúť aj v prípade výmeny súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

- 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. Záručný list by mal obsahovať tieto údaje:
 - meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho,
 - sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho,
 - obsah záruky, jej rozsah a podmienky,
 - dĺžku záručnej doby,
 - údaje potrebné na uplatnenie záruky.

- **Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.** Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo prostredníctvom reklamy **môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v [Občianskom zákonníku](#).** V tomto prípade je však predávajúci oprávnený určiť podmienky a rozsah tejto záruky, t. j. po uplynutí všeobecnej záručnej doby 24 mesiacov (prípadne inej zákonnej záručnej doby tak ako je uvedené nižšie) môže obmedziť možnosť uplatnenia reklamácie, môže napríklad žiadať, aby ste tovar predložili spolu s originálnym obalom a pod.
- **[Občiansky zákonník](#) ustanovuje záručné doby, ktoré predávajúci nemôže za žiadnych okolností skrátiť:**
 - **všeobecná záručná doba v trvaní 24 mesiacov** sa vzťahuje na predaj nového (nepoužitého) tovaru kúpeného v kamennom obchode, prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku (internet, katalóg, inzercia v tlači, telefón, elektronická pošta a pod.) alebo pri podomovom predaji (návšteva predávajúceho u kupujúceho doma alebo na rôznych predajných akciách mimo sídla prevádzkarne predávajúceho),
 - **všeobecná záručná doba v trvaní 24 mesiacov platí aj pri zhotovení veci na zákazku** (na základe zmluvy o dielo alebo objednávky na práce),
 - osobitná záručná doba v trvaní **3 roky** platí pri zhotovení stavby; vykonávací predpis môže ustanoviť, že pri niektorých častiach stavieb môže byť záručná doba kratšia, najmenej však osemnásť mesiacov,
 - **osobitná záručná doba v trvaní 3 mesiace platí na práce pri oprave a úprave veci** (ak je pri oprave alebo úprave dodaná napr. nová súčiastka, tak potom sa na ňu vzťahuje 24-mesačná záručná doba; zhotoviteľ je povinný objednávateľovi vydať záručný list s označením záručnej doby),
 - osobitná záručná doba v trvaní **18 mesiacov** platí pri stavebných prácach,
 - **osobitná záručná doba v trvaní 12 mesiacov platí pri predaji použitých vecí** (predávajúci je povinný ju spotrebiteľovi poskytnúť; v prípade kúpy vecí od iného spotrebiteľa poskytnutie záruky závisí od dohody oboch spotrebiteľov),
 - **osobitná záručná doba v trvaní 1 dňa platí pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia**, pretože v prípade takýchto vecí je potrebné uplatniť reklamáciu najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak toto právo zanikne.
 - Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. **Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch či so zľavou.** Ak je však poskytnutá zľava na výrobok kvôli určitej jeho vade, túto vadu potom nie je možné reklamovať.
- **Práva spotrebiteľa**
- **[Občiansky zákonník](#) rozlišuje práva kupujúceho (spotrebiteľa) zo zodpovednosti za vady predanej veci v závislosti od druhu a povahy vady.**
- V **[§ 622](#)** sú upravené **práva spotrebiteľa v prípade tzv. odstrániteľných vád.**
- Pri odstrániteľnej vade má spotrebiteľ **právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.** O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ však môže namiesto odstránenia vady, teda namiesto opravy, požadovať výmenu vadnej veci za bezvadnú, teda bezchybnú, resp. ak sa vada týka iba súčasti veci, tak výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci

môže vždy namiesto odstránenia vady (opravy) vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

- V [§ 623](#) sú upravené **práva spotrebiteľa v prípade tzv. neodstrániteľných väd**, ako aj **v prípade tzv. opätovného vyskytnutia sa vady po oprave alebo v prípade väčšieho počtu väd**.
- Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel ako vec bez vady, má spotrebiteľ **právo** buď **na výmenu veci**, alebo **na odstúpenie od zmluvy**, teda vrátenie kúpnej ceny.
- **Tieto isté práva, teda právo na výmenu veci alebo vrátenie kúpnej ceny, prislúchajú spotrebiteľovi aj vtedy, keď sa rovnaká odstrániteľná vada, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a odstránená opravou, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe alebo pokiaľ sa súčasne vyskytnú tri rozdielne vady.**
- Podľa výkladu [Občianskeho zákonníka](#) **právo výberu**, či si uplatní právo na výmenu veci alebo na vrátenie kúpnej ceny, **má spotrebiteľ. Ak si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.**
- V prípade **iných neodstrániteľných väd**, teda takých, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale **nebránia riadnemu užívaniu veci** (napr. funkčný, ale poškriabaný elektrospotrebič), má spotrebiteľ právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny**. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.
- **Uplatnenie reklamácie**
- **Ak spotrebiteľ zistí, že vec má vadu, nemá vec ďalej používať, ale je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u predávajúceho.** Zväčša sa uplatňujú vady výrobného charakteru, vady, ktoré vznikli nevhodným použitím materiálu alebo vady, ktoré vznikli nesprávnym technickým postupom. **Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu.** Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.
- **Kde sa uplatňuje reklamácia?**

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, **alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.** Pojem „určená osoba“ bol do [zákona o ochrane spotrebiteľa](#) zavedený novelou z roku 2008 a znamená osobu oprávnenú výrobcou na vykonávanie záručných opráv. Určená osoba je zvyčajne uvedená v záručnom liste od výrobcu ako autorizovaný servis.

- **POZOR!!** Znalec, autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba sa nepovažuje za osobu určenú!
- **V prevádzkarni predávajúceho a u určenej osoby musí byť počas celej prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.** Pri skupinových zájazdoch musí predávajúci zabezpečiť v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.
- **Určenie spôsobu vybavenia reklamácie**
Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, **predávajúci alebo nim poverený zamestnanec, alebo určená osoba** **povinne poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa**

Občianskeho zákonníka, teda o práve na opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy (vrátenie kúpnej ceny) a zľavu z kúpnej ceny.

- **Na základe rozhodnutia spotrebiteľa**, ktoré z týchto práv si chce uplatniť, **je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie** v závislosti od charakteru vady ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak to vyžaduje zložité technické testovanie výrobku alebo služby, do 30 dní.
- **Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.** V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom
- **Vybavenie reklamácie**
Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, napr. ak sa reklamovaný výrobok posielal na opravu. 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.
- **Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania** odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia (v prípade zamietnutia reklamácie) alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. **Predávajúci môže vybaviť reklamáciu iba jedným z týchto spôsobov!**
- **Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy**
Zákon o ochrane spotrebiteľa rozlišuje, či je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy alebo po uplynutí 12 mesiacov od kúpy. Toto rozlíšenie je významné až v prípade zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho v otázke hradenia nákladov za dokázanie oprávnenosti reklamácie.
- **Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov, predávajúci môže reklamáciu vybaviť spôsobom odôvodnené zamietnutie iba na základe výsledku odborného posúdenia. Náklady na odborné posúdenie, ako aj všetky náklady súvisiace s odborným posúdením znáša počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku vždy predávajúci, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia a ich úhradu nemožno od spotrebiteľa vyžadovať.**
- **Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy**
Ak je reklamácia uplatnená po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci ju môže vybaviť spôsobom odôvodnené zamietnutie aj bez odborného posúdenia. V tomto prípade je však osoba, ktorá reklamáciu vybavila (predávajúci, ním poverený zamestnanec alebo určená osoba), povinná poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, kam môže výrobok poslať na odborné posúdenie.

- Odborné posúdenie môže vypracovať znalec, autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba, alebo určená osoba.
- **Ak spotrebiteľ pošle takýto výrobok na odborné posúdenie a odborným posúdením preukáže, že výrobok má vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci, môže reklamáciu znova uplatniť. Znova uplatnenú reklamáciu predávajúci nemôže zamietnuť, ale musí ju vybaviť iným spôsobom, ako je odôvodnené zamietnutie,** teda odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku.
- **Zásady pri uplatňovaní reklamácie:**
- **Už pri kúpe výrobku alebo služby sa odporúča informovať sa o záručných podmienkach** v prípade, že o nich predávajúci neposkytne dostatočné informácie, aby bolo spotrebiteľovi najmä jasné, kde a za akých podmienok má právo výrobok alebo službu reklamovať.
- **Pri reklamacii je potrebné predložiť najmä pokladničný doklad,** ktorý najlepšie dokazuje zakúpenie výrobku u predávajúceho. Nákup je síce možné preukázať aj inými dokladmi (výpisom z účtu pri platbe kartou, záručným listom, čestným vyhlásením apod.), avšak absencia pokladničného dokladu môže reklamačný proces pre spotrebiteľa skomplikovať.
- **Výrobok môžete reklamovať aj bez originálneho obalu.**
- Predávajúci nie je oprávnený vám odobrať pokladničný doklad, originál si preto vždy ponechajte u seba.
- Starostlivo si pred podpisom prečítajte **reklamačný protokol.** Jednoznačne v ňom formulujte popis vady, vašu požiadavku na spôsob riešenia reklamácie a nesúhlaste s vybavením reklamácie až na 30. deň. **Väčšinu reklamácií je možné vybaviť oveľa skôr, 30-dňová lehota je hraničná a má sa aplikovať v odôvodnených prípadoch.**
- Je dôležité, aby **spotrebiteľ reklamoval vadu na výrobku čo najskôr po jej zistení!** Ak budete ďalej užívať vec, ktorá má vady, môžete rozsah väd zväčšiť a v takom prípade bude ťažšie vypracovať objektívne odborné posúdenie pôvodných väd alebo príčin ich vzniku.
- **Úspešne reklamovať môžete výrobok, na ktorom sú vady materiálu, vady povrchovej úpravy alebo výrobné vady.** V prípade, že ste výrobok používali neprimeraným spôsobom v rozpore s podmienkami užívania alebo došlo k jeho opotrebovaniu, predávajúci nie je v takomto prípade zodpovedný za vady a vaša reklamácia bude pravdepodobne zamietnutá aj s prípadným odborným posúdením vady, hoci je výrobok ešte v záručnej dobe. **Je preto vhodné zo strany spotrebiteľa objektívne zhodnotiť charakter vady, ktorú chce reklamovať. V záujme predchádzania vzniku väd v súvislosti s nešetrným zaobchádzaním alebo s opotrebovaním je vždy dôležité pozorne si prečítať návod na použitie, ktorý je priložený k výrobku.**
- **Máte právo reklamovať aj výrobok zakúpený vo výpredaji alebo za zníženú cenu,** avšak vada nesmie súvisieť s dôvodom, prečo bol výrobok predávaný za zníženú cenu!
- **Predávajúci je povinný prijať a vybaviť každú riadne uplatnenú reklamáciu,** pokiaľ ste vadný výrobok reklamovali v rámci 2-ročnej záručnej doby, a to bez ohľadu na to, akým spôsobom reklamáciu vybaví.

- V prípade, že dôjde k **zrušeniu prevádzkarne**, predávajúci je povinný písomne informovať obec o tom, kde a kto je povinný vyrovnať záväzky voči spotrebiteľom, najmä kde môže spotrebiteľ uplatniť svoju reklamáciu. Obec je povinná na požiadanie tieto informácie poskytnúť spotrebiteľovi.
- **Čo môže urobiť Slovenská obchodná inšpekcia a čo súd?**
- **Kto vám v spotrebiteľských záležitostiach pomôže?**
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) ako orgán dozoru nad dodržiavaním povinností ustanovených **[zákonom o ochrane spotrebiteľa](#)** nie je oprávnená vstupovať do právnych vzťahov vzniknutých v rámci reklamačného konania ani posudzovať oprávnenosť reklamácie alebo reklamovaný tovar. **SOI je oprávnená posudzovať dodržiavanie povinností ustanovených [zákonom o ochrane spotrebiteľa](#). V rámci reklamačného konania je SOI oprávnená preverovať:**
 - povinnosť predávajúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a aké práva má spotrebiteľ v závislosti od charakteru vady a či je reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi,
 - prijatie reklamácie,
 - prítomnosť zamestnanca povereného vybavovať reklamácie; pri skupinových zájazdoch nepretržitú prítomnosť povereného pracovníka oprávneného vybavovať reklamácie v mieste zájazdu, pričom miestom zájazdu je každé miesto, kde sa účastníci zájazdu nachádzajú počas celej doby trvania zájazdu, t. j. nielen miesto pobytu,
 - vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie,
 - dodržiavanie lehoty na určenie spôsobu vybavenia reklamácie,
 - dodržiavanie maximálnej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie,
 - ak reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy nie je možné vybaviť ihneď ani neskôr, predávajúci je povinný preukázať jej zaslanie na odborné posúdenie, a ak mu už bol doručený odborný posudok, tak aj tento predložiť k nahliadnutiu SOI,
 - ak reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy predávajúci zamietol, či uvádza na doklade o reklamáci, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie,
 - či znova uplatnená reklamácia bola uznaná a akým spôsobom bola vybavená,
 - či boli spotrebiteľovi uhradené všetky náklady do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie,
 - vedenie evidencie o reklamáciách. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
 - SOI tieto skutočnosti preverí na základe podnetu a sťažnosti podanej spotrebiteľom a v prípade zistenia porušenia uloží predávajúcemu pokutu, ktorá je príjmom štátneho rozpočtu.
- **SOI sa však nebude domáhať práv v mene spotrebiteľa! V takom prípade môže byť nápomocná niektorá zo spotrebiteľských organizácií (zoznam spotrebiteľských združení je dostupný na <http://www.economy.gov.sk/kontakty-na-spotrebiteleske-zdruzenia-5933/127618s>), ktoré sú zo [zákona o ochrane spotrebiteľa](#) oprávnené sprostredkovať riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Taktiež môže združenie zastupovať spotrebiteľa pri uplatnení si práv na súde.**

- Reklamačné konanie, tak ako je opísané vyššie, sa vzťahuje na výrobky a služby zakúpené na Slovensku. **V prípade, že ste si výrobok alebo službu zakúpili v zahraničí a máte akýkoľvek spotrebiteľský problém, môžete sa obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR, ktoré existuje v rámci Ministerstva hospodárstva SR a je napojené na sieť ECC-Net zriadenú Európskou komisiou** (sieť Európskych spotrebiteľských centier v rámci krajín EÚ vrátane Nórska a Islandu). Európske spotrebiteľské centrum v SR týkajúce sa reklamácie výrobkov a služieb zakúpených v rámci členských štátov EÚ vrátane Nórska a Islandu sprostredkuje riešenie reklamácie mimosúdnou cestou. Viac informácií sa dozviete na stránke www.economy.gov.sk/esc v časti Európske spotrebiteľské centrum.

Povinnosti spotrebiteľa - všeobecné zásady a postupy uplatnenia spotrebiteľskej reklamácie

- Z pohľadu teoretických východísk a uplatňovania platných právnych predpisov v tejto oblasti, sú pre uplatnenie práva spotrebiteľa dôležitými najmä:
 - zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (konkrétne alebo najmä § 18 predmetného zákona)
 - zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
 - zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
- Pre komplexnosť riešenia predmetnej problematiky sú dôležité nasledovné základné zásady pri kúpe tovaru, aby spotrebiteľ bol úspešný v prípade reklamačného konania
- vždy si vezmem pokladničný blok a to aj pri nákupe potravinárskeho tovaru, pre prípad reklamačného konania; aj potravinárske výrobky môžem reklamovať;
- tovar si pri kúpe skontrolujem - pri potravinárskom tovare si minimálne skontrolujem dátum výroby a dobu spotreby;
- pri nepotravinárskom tovare (najmä pri textilných, odevných výrobkoch, obuvi a výrobkoch koženej galantérie) si skontrolujem vizuálne, či nemá výrobok zjavné chyby alebo poškodenie;
- pri tovaroch dlhodobej spotreby, najmä pri elektrotechnickom tovare a výrobkoch bielej techniky si ich dám odborne predviesť a preskúšať; v prípade, že predávajúci nemá vytvorené podmienky na predvedenie a preskúšanie tovaru, akceptujem minimálnu lehotu 14 dní na inštaláciu a odskúšanie výrobku a až následne si dám potvrdiť záručný list. Do obdobia potvrdenia záručného listu (ak som sa s predávajúcim na týchto podmienkach dohodla) je v prípade týchto okolností predávajúci povinný prevziať chybný výrobok a tento vymeniť za výrobok bezchybný bez uplatnenia reklamačného konania;
- skontrolujem si, či má výrobok návod na použitie v slovenskom jazyku; priloženie návodu v slovenskom vyplýva zo zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a je dôležitý najmä pri technicky zložitejších výrobkoch;
- nechám si potvrdiť záručný list;
- informujem sa o záručnom a pozáručnom servise;

- skontrolujem si záručnú dobu, udávanú výrobcom; všeobecná reklamačná doba je 24 mesiacov; ak výrobca udáva dlhšiu záručnú dobu, predávajúci ju nesmie skrátiť
- ak predávajúci poskytuje kratšiu záručnú dobu, ako udáva výrobca, prípadne kratšiu záručnú dobu ako je zákonom stanovená 24-mesačná záručná doba, kúpu nerealizujem, ide evidentne o neseriózneho podnikateľa.
- Ak po kúpe výrobku, alebo pri používaní výrobku v rámci zákonom stanovenej 24-mesačnej reklamačnej doby zistím vadu výrobku, reklamáciu neodkladám, ale ihneď po zistení vady výrobku uplatním u predávajúceho reklamáciu. Ďalšie používanie výrobku, napriek zistenej vade, znižuje úspešnosť vybavenia reklamácie z dôvodu, že predávajúci môže pri vybavovaní reklamácie argumentovať, že vada výrobku bola spôsobená nadmerným alebo nesprávnym používaním výrobku. Pri uplatňovaní reklamácie budem postupovať nasledovne:
 - navštívim predajňu, v ktorej som tovar zakúpil, vezmem tovar a doklad o kúpe tovaru (pokladničný blok); v mnohých prípadoch predávajúci požaduje, aby tovar bol reklamovaný spolu s pôvodným obalom (najmä pri obuvi). Túto požiadavku neakceptujem, pretože zo zákona o ochrane spotrebiteľa nie som povinná uchovávať obal zakúpeného výrobku;
 - podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (§ 18) musí byť v prevádzkarni po celú dobu prítomný pracovník, ktorý je poverený vybavovať reklamácie. S tvrdením, že nie je prítomný vedúci, sa neuspokojím. Poukážem na povinnosť predávajúceho podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (§ 18, ods. 2 a ods. 3, prvá veta) nasledovne: „ (2) *Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba. (3) V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie*“.
 - vyžiadam si písomný doklad o prijatí reklamácie a o spôsobe vybavenia reklamácie. Tento doklad si vyžiadam najmä vtedy, ak predávajúci nevyhoví mojej reklamacii na mieste a v celom rozsahu. Som si vedomá, že v prípade odstrániteľnej vady výrobku predávajúci môže dať odstrániť vadu opravou alebo úpravou veci v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka. V prípade, že tá istá vada sa počas všeobecnej záručnej doby vyskytne viackrát (súdna prax hovorí najviac o troch výskytoch tej istej vady), mám nárok na výmenu výrobku za výrobok bezvadný/nový, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, t.j. som oprávnená požadovať späť kúpnu cenu výrobku;
 - dávam pozor na to, aby maximálna lehota na vybavenie reklamácie 30 dní podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (§18, ods. 4) bola dodržaná. „(4) *Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť*“.
 - ak predávajúci nedodrží 30 dňovú lehotu na vybavenie reklamácie podľa predchádzajúceho bodu, uplatním svoje právo podľa zákona na výmenu tovaru za tovar bezchybný, alebo odstúpenie od zmluvy, t.j. vrátenie peňazí.
 - v prípade, ak predávajúci reklamáciu zamietne v prvých 12 mesiacoch ; požadujem zaslať výrobok na náklady predávajúceho na odborné posúdenie; v ďalších 12-tich

mesiacoch, pokiaľ som presvedčená, že predávajúci moju reklamáciu zamietol neoprávnené, som oprávnená si dať vykonať odborný posudok vady výrobku na vlastné náklady. Ak odborný posudok preukáže opodstatnenosť reklamácie, predávajúci musí reklamáciu vybaviť a navyše je mi povinný uhradiť všetky náklady, súvisiace s odborným posúdením tovaru;

- ak predávajúci nedodrží postup vybavovanie reklamácie podľa zákona, podám podnet na dozorný orgán (Slovenskú obchodnú inšpekciu); orgány dozoru nemôžu vstupovať do reklamačného konania. Sú však oprávnené kontrolovať dodržiavanie postupu pri vybavovaní reklamácií; ak predávajúci poruší zákonom stanovený postup pri vybavovaní reklamácie, sú orgány dozoru oprávnené uložiť predávajúcemu pokutu
- ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie zo strany predávajúceho (podnikateľa), v konečnom dôsledku o oprávnenosti reklamácie môže rozhodnúť len súd;
- podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, môže spotrebiteľ požiadať o pomoc pri odbornom vybavovaní reklamácie spotrebiteľskú organizáciu; pri cezhraničnom riešení sporov pri vybavovaní reklamácie môže požiadať o pomoc Európske spotrebiteľské centrum, ktoré pôsobí na MH SR ako organizačná zložka odboru ochrany spotrebiteľa a vnútorného trhu;
- aj zlacnený tovar môžem reklamovať, Nemôžem však v tomto prípade uplatniť reklamáciu na vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 Občianskeho zákonníka);
- Pri neúspešnosti vybavovania reklamácie sa v konečnom dôsledku môžem obrátiť na súd alebo využiť služby mediátora v súlade so zákonom č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.