



**sozial**  
MINISTERIUM

# Ochrana spotrebiteľa

## **VIAC VEDOMOSTÍ O OCHRANE SPOTREBITEĽA**

*Spotrebiteľské vzdelávanie pre migrantov*

*Stav: máj 2015*

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

### **Povinnosť cenníka**

Cena tovaru (vrátane DPH) musí byť dobre viditeľná.

### **Odhad nákladov**

Pred väčšími nákupmi alebo pri zmluvách s remeselníkmi si zaobstarajte viacero odhadov na náklady. Tieto odhady sú záväzné a bezplatné, ak sa nepoukázalo na niečo iné.

### **Financovanie**

Na forme financovania sa dohodnite vždy PRED uzatvorením zmluvy.

### **Kúpa na splátky**

Všímajte si vysoké úroky a ďalšie náklady, ktoré musíte zaplatiť dodatočne ku kúpnej cene.

### **Úver**

Porovnajte si viacero ponúk. Všímajte si ročnú úrokovú sadzbu („effektiver Jahreszinssatz“), ktorá obsahuje všetky poplatky. Sprostredkovateľ je vo väčšine prípadov drahší.

### **Prečerpanie účtu**

Je veľmi drahá forma úveru, ktorej by ste sa radšej mali vyvarovať.

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

### **Ručenie**

Ručenie nie je žiadna formalita alebo priateľská láskavosť. Ručte len vtedy, keď danú sumu naozaj môžete zaplatiť.

### **Neobjednané zásielky**

Nemusíte ich zaplatiť ani poslať naspäť.

### **Kúpna zmluva**

Kúpa sa uskutoční vždy prostredníctvom zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim. Vo všeobecnosti sa to realizuje väčšinou priamou výmenou tovaru za peniaze. Aj ústne zmluvy sú platné. Pri väčších nákupoch by ste mali z dôvodu preukázateľnosti uzatvárať vždy písomné zmluvy.

### **Spôsobilosť na právne úkony**

Osoby staršie ako 18 rokov sú plnoprávne a môžu uzatvárať všetky zmluvy. Deti a mladiství sú chránení, a len do istej miery právne spôsobilí.

### **Všeobecné obchodné podmienky**

Väčšinou sú už predformulované v podnikových zmluvách a často písané malým písmom. Podpisom súhlasíte s danými obchodnými podmienkami. Pred podpísaním si vezmite formuláre so sebou domov a prečítajte si ich v

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

klude. Pri nejasnostiach sa spýtajte poradcu pre ochranu spotrebiteľa.

### **Automatické predĺženie zmluvy a výpovedné podmienky**

Pri dlhodobých zmluvách si dávajte pozor na pravidlá dohodnuté v zmluve. Vypovedajte pri najbližšom možnom termíne doporučeným listom.

### **Ústne vedľajšie dohody**

Ústne dohody a sľuby by ste mali z dôvodu preukázateľnosti bezpodmienečne napísať do zmluvy.

### **Zmluvy su záväzné**

Zmluvy sa po uzatvorení vo všeobecnosti nedajú jednostranne, zadarmo vypovedať.

### **Stornopoplatky**

Sú stanovené väčšinou vo všeobecných obchodných podmienkach a vyžadujú sa v prípade neopraveného odstúpenia od zmluvy.

### **Právo na odstúpenie**

Len v niektorých výnimočných prípadoch, ako napríklad pri podomovom predaji alebo pri zmluvách na diaľku (napríklad pri nákupe

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

cez internet) sa môže od zmluvy bezplatne odstúpiť do 14 dní od jej uzatvorenia.

### **Oneskorená dodávka**

Keď firma nedodá zásielku do dohodnutého dátumu, môžete odstúpiť od zmluvy (doporučeným listom) po uplynutí 14-dňovej lehoty.

### **Zákonna záruka**

Pri nedostatkoch máte nárok na opravu alebo výmenu, zníženie ceny alebo vrátenie peňazí. Lehota trvá pri hmotných statkoch (ako napr. televízor) 2 roky a pri nehnuteľnostiach (ako napr. dom) 3 roky.

### **Dobrovoľná záruka**

Mimo toho dávajú niektoré firmy ešte dodatočné garancie, že pokazený tovar opravia alebo vymenia (záručná dohoda)

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

„Ochrana spotrebiteľa“ obsahuje všetky opatrenia a právne predpisy, ktoré chránia kupujúcich a predávajúcich tovaru alebo služieb pred nevýhodami. Toto sa týka podvodu pri nákupe ako aj ochrany pred neistými a zdravie ohrozujúcimi produktmi.

Spotrebitelia a spotrebiteľky sú osoby, ktoré si kupujú od firiem tovar alebo služby.

Znova a znova sa vyskytujú firmy, ktoré využívajú nevedomosť spotrebiteľov a spotrebiteľiek, aby sami získali úžitok.

Z tohoto dôvodu sa typické nevýhody, vyvažujú predpismi pre ochranu spotrebiteľa.

Tieto vznikajú spotrebiteľom a spotrebiteľkám, napríklad pri získavaní informácii alebo pri agresívnych predajných metódach,

Ochrana spotrebiteľa sa týka mnohých tém. Či je to bývanie, jedlo, cestovanie, telefonovanie alebo sporenie – neexistuje takmer taká oblasť, ktorá by nebola dotknutá právnymi otázkami pre ochranu spotrebiteľa. Aj uzatvorenie úveru alebo poistenia, voľba operátora alebo ručenie pre úver, by

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

si mal človek veľmi dobre premyslieť, aby mohol nastávajúcim problémom predísť.

Projekt „Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa“ má prispieť k tomu, aby boli ľudia s migračným pozadím lepšie informovaní o svojich ich právach a možnostiach.

### **VIAC INFORMÁCIÍ KU OCHRANE SPOTREBITELA – OTÁZKY:**

**Ministerstvo práce, socialnych vecia ochrany spotrebiteľa (BMAŠK)**

[\*www.konsumentenfragen.at\*](http://www.konsumentenfragen.at)

[\*www.sozialministerium.at\*](http://www.sozialministerium.at)

**Spolok pre informácie spotrebiteľov (VKI)**

[\*www.konsument.at\*](http://www.konsument.at)

[\*www.verbraucherrecht.at\*](http://www.verbraucherrecht.at)

**Pracovná komora (vo všetkých spolkových krajinách)**

[\*www.arbeiterkammer.at\*](http://www.arbeiterkammer.at)

## Viac vedomostí o ochrane spotrebiteľa

### Informácie ku penazným otázkam a tarifám

[www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at)

[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)

[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)

[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) (elektrina a ceny plynu)

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (ceny benzínu)

### Otázky ohľadom mobilných telefónov a internetu

[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)

[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)

[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

### Usmernenie na úrady

[www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)

### IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)