

# Finančná zodpovednosť spotrebiteľov II.

# OBSAH

1. Charakteristika finančnej situácie žiaka/študenta
2. Typické finančné produkty
3. Otázky a úlohy
4. Charakteristika ZSS (Združenia slovenských spotrebiteľov)
5. Ako pri reklamácií nenaletieť
6. Čo robiť, ak predajca reklamáciu zamietne

# 1. Charakteristika finančnej situácie žiaka/študenta:

- **počas štúdia:**
  - nízky príjem, pokiaľ ste podporovaný rodičmi
  - počas voľného času a prázdnin si zarábate financie na rôznych brigádach
  - na to, aby ste robili závažnejšie finančné rozhodnutia, nemáte dostatok voľných zdrojov
- **po štúdiu prvé zamestnanie:**
  - príjem, ktorý dosiahnete, sa väčšinou vyrovná vašim výdavkom
  - zaoberáte sa financovaním krátkodobých potrieb ako: kúpa auta, cestovanie, platenie nájomného, kúpa iných spotrebných vecí a vaše koníčky.



## 2. Typické finančné produkty:

- počas štúdia : študentský bežný účet  
študentské pôžičky



- po štúdiu prvé zamestnanie: bežný účet  
elektronické bankovníctvo  
spotrebiteľský úver  
lízing, splátkový predaj



- aktívna a pasívna komunikácia s finančnými inštitúciami (produkty a služby cez internet internetbanking, smartbanking)

### 3. Otázky a úlohy:



1. Uvedte príklady situácií, kedy môžu osoby alebo subjekty oprávnené získať **osobné informácie/údaje (cenové triky a klamlivé a zavádzajúce ponuky, finančné podvody a on-line podvody)**
2. Kto má dohľad nad finančným trhom v Slovenskej republike?  
**(NBS)**
3. Do akej výšky vkladov a aké finančné produkty chráni **Fond ochrany vkladov SR?**  
**(chráni vklady do výšky 100.000, -EUR na bežných účtoch, termínovaných vkladoch, vkladných knižkách a sporiacich účtoch - musia byť na meno)**
4. Aké finančné produkty Fond ochrany vkladov SR nechráni?  
**(peniaze investované do podielových fondov, akcií, dlhopisov, zmeniek, hypotekárnych záložných listov)**
5. Koho chráni Fond ochrany vkladov SR Garančným fondom investícií? (chráni **investorov pred spreneverou,**  
všetky subjekty musia prispievať časť z poplatkov, ktoré platia zákazníci ako povinný odvod do tohto fondu, je to 1,45 %)

## 4. Charakteristika ZSS (Združenia slovenských spotrebiteľov)



Spotrebiteľské  
poradenstvo



Právne  
poradenstvo  
spotrebiteľa



Ostatné služby  
pre  
spotrebiteľa



## 4. ZSS – ZDRUŽENIE SLOVENSKÝCH SPOTREBITEĽOV

1. Reklamáciu vybavujeme vždy s predajcom.
2. Ak výrobok kvôli vade reklamujete do 6 mesiacov od zakúpenia, podľa zákona sa to vníma tak, že vada existovala už v čase predaja a je na predajcovi, aby dokázal, že vada nie je na jeho strane – mal by to doložiť nezávislým znaleckým posudkom.
3. Predávajúci by mal o reklamácii rozhodnúť **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**.
4. Ak predajca reklamáciu vybaví výmenou veci alebo jej časti, začína plynúť nová záručná doba (môže sa stať, že na niektorú časť bude dlhšia záručná doba, ako na ostatné časti).
5. Počas prvých **6. mesiacoch** po doručení sa produkt musí “zhodovať s predajnou zmluvou” ochrana spotrebiteľa napr. kúpite starožitný nábytok a zaslané bola reprodukcia, tak tovar môžete vrátiť späť).

**POZOR:** Ak predajca stanoví záručnú dobu dlhšiu, než určuje zákon, môže si tiež stanoviť podmienky a rozsah záruky. Znamená to, že ak je na vec záruka napr. 5 rokov, po uplynutí 24 mesiacov môže obmedziť možnosť uplatnenia reklamácie (napr. požiadavkou predložiť vec v originálnom obale apod.)



## 5. AKO PRI REKLAMÁCI NENALETIŤ

- K reklamáci **musíte mať nákupný pokladničný doklad**, originál si vždy ponechajte u seba.
- Výrobok môžete reklamovať aj **bez originálneho obalu**.
- Starostlivo si pred podpisom prečítajte reklamačný protokol. Jednoznačne formulujte popis vady, vašu požiadavku na spôsob riešenia reklamácie a **nesúhlaste s vybavením reklamácie až na 30-ty deň**.
- Za vybavenie reklamácie sa považuje odovzdanie výrobku po oprave, výmene alebo zamietnutí reklamácie, príp. vrátenie peňazí pri odstúpení od zmluvy.
- Záručná doba sa predlžuje o dobu vybavovania reklamácie. **TIP:** Právo na náhradu nevyhnutných nákladov môže kupujúci uplatniť na súde, len ak náklady predávajúcemu oznámi bez zbytočného odkladu (t. j. poštovné, cestovné, znalecký posudok atď.).



## 6. ČO ROBIŤ, AK PREDAJCA REKLAMÁCIU ZAMIETNE?



- Ak ste presvedčený, že reklamácia je oprávnená, **pokúste sa s predajcom dohodnúť**. Ak to nebude možné, upozornite ho, že ste pripravený sa brániť.
- V prípade, že nebude reklamácia opäť uznaná, môžete si nechať **zhotoviť znalecký posudok**. Ak bude posudok vypovedať vo váš prospech, uplatnite reklamáciu opäť u predajcu. Ten však ani v tejto situácii nemusí reklamáciu uznať.
- Môžete sa brániť **súdnou cestou – so znaleckým posudkom** máte veľkú šancu na úspech. Naopak predajca riskuje, že namiesto ceny za výrobok, resp. za jeho opravu, bude musieť platiť niekoľkonásobne viac.

**Ďakujem za pozornosť**