

# OCHRANA SPOTREBITEĽA



---

Slovenská obchodná inšpekcia  
Združenie slovenských spotrebiteľov  
Občiansky zákonník  
Zákon o ochrane spotrebiteľa



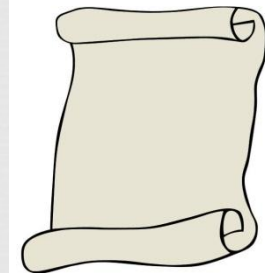
# SPOTREBITEĽ a jeho právo na **NÁPRAVU**



- Náhrada za nekvalitný tovar/službu
- Reklamovať môže **osobne/poštou**
- Pri osobnej reklamácii = *kupujúci dostane doklad s dátumom reklamácie, vadách na tovare a spôsobom vyriešenia reklamácie*



# Písomná reklamácia



## ☐ Musí obsahovať:

- ☐ **Záhlavie** – meno, priezvisko, adresa poškodeného
- ☐ **Adresa** predajne, kde bol zakúpený tovar/výrobcu
- ☐ **Mesto a dátum** spísania reklamácie
- ☐ **Vec** – reklamácia (uviesť druh tovaru)
- ☐ **Text reklamácie**
- ☐ **Záver** – zdvorilostné formulky (S pozdravom..)
- ☐ **Podpis**
- ☐ **Prílohy**



# *Text reklamácie:*



## Opisuje nasledovné:

- O **aký výrobok** ide (obuv, mobil...)
- **Kde a kedy** bol výrobok kúpený
- **Problémy (vady)** výrobku  
(odstrániteľná/ neodstrániteľná vada)
- Ako **vyriešiť problém** (oprava, výmena, zľava, vrátenie peňazí)
- Aké **doklady** máme o kúpe tovaru (pokl. Blok, faktúra, výpis z banky, záručný list) + ich **uvedieme do prílohy**



# REKLAMA



- ❖ *letáky, billboardy, farebné inzeráty v novinách, TV/rádio reklamy, internetové reklamy na web stránkach, firemné značky...*
- ❖ *Môže byť zameraná na rôzne cieľové skupiny (deti, športovci, mladí, starí, domácnosti..)*



## CIEĽ REKLAMY

- podpora predaja tovarov a tým rozvoj ekonomiky
  - negatívny vplyv = väčšia spotreba, než naozaj potrebujeme.
- (napr. výmena starých za nové – mobily)



# VPLYV reklamy



- ❑ **Vyobrazenie dokonalosti** – presviedčanie, že výrobok je NAJ-lepší/bezpečnejší. (spotrebiteľ sa nechá často presvedčiť, pretože nepozná reálnu kvalitu výrobku)
- ❑ **Zľavy/výhody** – viac výrobkov je za výhodnejšiu cenu, možnosť výhry, k viacerým jeden zdarma, vymyslená zľava
- ❑ **Známa osobnosť** – propagovanie výrobkov (zvýši sa náš záujem o výrobok, veríme že keď ho využíva aj známa osobnosť je dobrý)
- ❑ **Dôraz na značku** – imidž, výrobok danej značky má najlepšie vlastnosti



# Čo treba pri kúpe zvážiť

---

- **Získať čo najviac info** o viacerých podobných výrobkoch = porovnávacie testy (noviny, web, TV)
- **Preveriť reklamu** (nejde o klamlivú reklamu? Preveriť zloženie výrobkov atď.)
- **Premyslieť si kúpu** (*Potrebujem to naozaj? Nieje to príliš veľa na moje príjmy?*)
- **Pýtať sa na skúsenosti** s výrobkom iných ľudí



SLEEP WELL. STAY YOUNG.



NEW SULTAN mattress collection  
from 195,- to 4.295,-










KAŽDÝ KOŽICH  
MÁ SVOU OBĚŤ

<http://vtipy.netroof.eu>



**RAIN CHANGES EVERYTHING. PLEASE DRIVE TO THE CONDITIONS.**

 **PAPANUI**  
DISTRICT COUNCIL

Kouříte ?  
Klidně kuřte dál...

  
**K**REMATORIUM  
OSTRAVA



