

Dobrý deň Vám prajem,
volám sa Oľga V.,mám 55 rokov a bývam v bratislavskej Dúbravke.Ako mnoho iných občanov obraciam sa na Vás i ja s prosbou o pomoc,radu a zároveň chcem poinformovať spoluobčanov o praktikách aké používa internetová predajňa B!GA.sk. Vlni pred Vianocami som si prostredníctvom internetu objednala Domáce kino Sencor SHC XD135.Týždeň pred Vianocami mi ho kolegyňa priviezla do práce a deň pred Vianocami z práce domov.Zavolala som si známeho odborníka,ktorý mi domáce kino vybalil a skompletizoval.Aké však bolo naše prekvapenie,keď sa nedal otvoriť vysúvací mechanizmus na CD a na rádiu naladiť žiadna stanica.Všetko sme zložili späť do krabice a ešte v ten istý večer som poslala email pracovníkovi B!GY.sk K.,s ktorým som ohľadom dodania Sencoru komunikovala,aby ma kontaktoval,nakoľko tovar je zlý.Nechcela som mu ďalší deň volať,pretože boli Vianoce,preto som napísala,aby mi zavolať on.Nakoľko boli vianočné sviatky,bolo veľa voľna a Slovensko prechádzalo na Euro menu,(v predajniach,veľkoskladoch mali dovolenky)chcela som sa s ním osobne dohodnúť ohľadom vrátenia tovaru v zákonom stanovenej lehote.Tento pracovník na moju výzvu nereagoval,takže ihneď po vianočných sviatkoch som nepretržite telefonovala na uvedené tel.číslo do predajne-skladu.Počas dní,ktoré boli medzi sviatkami mi nikto nedvíhal slúchadlo,taktiež neodpovedal na moje opätovné emaily,sms-ky.Mala som zato,že sú natoľko seriózni a zohľadnia túto skutočnosť po Novom roku,keď začne normálny pracovný rytmus ako všade inde po sviatkoch.Lenže nestalo sa, pán K. reagoval **na email až 6.1.2009!**,vraj mám kontaktovať servis Fastplus,alebo priniesť tovar ku nim.Keďže som sa naďalej nemohla do predajne dovolať,osobne som išla s dcérou tovar vrátiť hoci som nevedela,či vôbec bude otvorené,nakoľko stále nikto nedvíhal telefóny.Bolo otvorené,pracovníčke pri pulte som vysvetlila aký mám problém a tovar chcem vrátiť,načo ona zavolať spomínaného K.,ktorý mi veľmi zreteľne a arogantne povedal,že nárok na vrátenie tovaru nemám.Darmo som mu vysvetľovala,nepočúval a bolo mu to ľahostajné,do očí klamal,že medzi sviatkami normálne pracovali a mali otvorené,zákazníci im volali a podobné klamstvá.Na tvári spomínanej pracovníčky bolo vidieť zhnusenie z toho čo hovorí jej klega,jej výraz hovoril za všetko.Znechutené sme odišli,toto som skutočne nečakala,s takýmto niečím sa možno stretnúť len na Slovensku.Sama som vychovala dve dcéry,jedna má bakalárske vzdelanie,druhá dcéra vyštudovala univerzitu v USA,bola reprezentantkou republiky vo volejbale,prešla kus Ameriky a keď videla toto čo sa udialo v predajni bola nadmieru prepáčte-zhnusená.Ja som roky pracovala v západnej Európe a takýto prístup k zákazníkovi som skutočne nikde nevidela.Chcela som Vám písať už dávno,ale verte mi,mne je z tejto udalosti zle ešte teraz.Ďalej Vás informujem,že dňa 13.01.2009 som doporučeným listom informovala riaditeľa 2 commerce,s.r.o. Mgr.V. o uvedených skutočnostiach,podala sťažnosť na pracovníka a zároveň som ho požiadala o prehodnotenie celej situácie.Dodnes som sa však žiadnej odpovede nedočkala!Oni nemajú povinnosť zo zákona odpovedať,riešiť podnety zákazníkov prosím?Spomínaný Sencor mi kolegyňa odviezla (je nie som motorizovaná)do servisu Sencor na Pántoch 18 až minulý týždeň,nakoľko som nemala síl tento problém riešiť,stále mám pocit trpkosti.Viem,že mi nebudete vedieť pomôcť,volala som i na SOI a po rozhovore s pracovníčkou SOI mám dojem,že tento "ÚSTAV" je zbytočný a darmo oberá o peniaze daňových poplatníkov. Nakoniec Vás chcem poprosiť o radu,ktorá sa týka samozrejme zas B!GA.sk.Nechápem,kde berú v sebe toľko bezočivosti,drzosti a dovoľia si zasielať mi emaily s ich ponukami!Posielajú mi ich na moju emailovú adresu centrum.sk,ktorou som s nimi komunikovala.Ponuky mi poslali 14.04.2009 a 29.04.2009. Na prvú ponuku som odpísala,že si neprajem,aby mi posielali ich ponuky,na druhú som reagovala ostrejšie a odpísala som,že ak ma budú aj naďalej obťažovať ich nevyžiadateľnými emailami,podám na nich trestné oznámenie!Dnes,19.mája som obdržala ďalšiu dotieravú ponuku od B!GA.sk.Verzte mi prosím,som šokovaná a nenachádzam slov!

Chcem mať pokoj a zabudnúť, že nejaká B!GA.sk jestvuje. Hlavne z tohoto dôvodu som sa rozhodla sadnúť za počítač a poprosiť Vás o pomoc, radu. Aké opatrenia mám urobiť, aby som nebola obťažovaná ich dotieravými ponukami prosím? Či je vo Vašej možnosti nejak zasiahnuť, ako aj vystríhať ostatných občanov od hore uvedených praktík zamestnanca spomínanej firmy. Viem, že máte veľa práce, verím však, že si nájdete čas reagovať na moju prosbu a pomôžete mi.

Záverom Vám želim veľa úspechov vo Vašej tak potrebnej a záslužnej práci.

S úctou,

Ol'ga V.

**Bratislava
Slovakia**

Naša odpoveď:

Vážená pani Ol'ga,

ako ste sama konštatovala, na Slovensku sa doposiaľ ťažko presadzuje ochrana spotrebiteľa, aj keď novelizované zákony - Obč. zák. a zákon na ochranu spotrebiteľa č. 250/2007 túto ochranu docela prijateľne zabezpečujú.

Váš prípad jasne dokumentuje, že korektnosť vo vzťahu k zákazníkovi je niektorým obchodníkom a podnikateľom cudzia.

Pri vybavovaní Vašej reklamácie porušil predajca viacero zo základných povinností, uvedených v zákone na ochranu spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. v neskoršom znení, ale predovšetkým § 18, ods. 4:

"Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba **je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach** podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný **určiť spôsob vybavenia reklamácie** podľa § 2 písm. m) **ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické 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**, čo jednoznačne znamená kalendárnych dní!!!

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok!!!

Naviac predajca nereagoval na povinnosť, ktorá mu vyplýva zo zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v neskoršom znení, kde v § 7 ods. 1 písmeno d) je uvedené:

„ písomne upozorniť spotrebiteľa najneskôr pri uzavretí zmluvy na jeho právo písomne odstúpiť od zmluvy do siedmich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo uzavretia zmluvy o poskytnutí služby a uviesť meno a adresu alebo názov a sídlo osoby, u ktorej môže toto právo uplatniť.“

Preto Vám odporúčame písomne **uplatniť opakovanú reklamáciu** (e-mailom + klasickou poštou) v ktorej uvedte, o ktoré zákony a § sa opierate. Kópiu môžete zaslať aj nám na vedomie.

So spotrebiteľským pozdravom "Slušne a spravodlivo!"