



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Všeobecné spotrebiteľské právo

Teoretický podkladový dokument

2022-2023

General Consumer Law - Slovakia
September 2022 - version 1

OBSAH

Úvod k tomuto teoretickému podkladovému dokumentu	3
O projekte Consumer PRO	3
1. ÚVOD A HISTÓRIA SPOTREBITEĽSKEJ POLITIKY.....	5
2. KLÚČOVÉ PRÁVA A POVINNOSTI SPOTREBITEĽOV V SKRATKE.....	5
2.1. Požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy	5
2.2. Právo na odstúpenie od zmluvy	9
2.3. Spotrebiteľské práva a záruky	11
2.4. Nekalé obchodné praktiky.....	16
2.5. Nekalé zmluvné podmienky	19
3. HLAVNÉ VÝZVY TÝKAJÚCE SA VŠEOBECNEJ SPOTREBITEĽSKEJ POLITIKY.....	20
3.1. Predzmluvné informácie	20
3.2. Právo na odstúpenie od zmluvy	20
3.3. Spotrebiteľské práva a záruky	21
3.4. Nekalé obchodné praktiky.....	22
3.5. Nekalé zmluvné podmienky	22
4. ZÁKONY A PREDPISY NA ÚROVNI EÚ A NA NÁRODNEJ ÚROVNI.....	23
4.1. Smernica o nekalých podmienkach (“UCTD” - The Unfair Contract Terms Directive).....	23
4.2 Smernica o nekalých obchodných praktikách (“UCPD”- The Unfair Commercial Practices Directive).....	24
4.3 Smernica o právach spotrebiteľov (“CRD”- The Consumer Rights Directive)	26
4.4. Smernica o predaji tovaru (“SGD” – The Sale Goods Directive) a Smernica o digitálnom obsahu a digitálnych službách (“DCD” – The Digital Content Directive).....	27
4.5. Právne odkazy na novú Smernicu „o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie na ochranu spotrebiteľa“ (Modernizačná smernica)	28
5. PRÍSLUŠNÁ JUDIKATÚRA.....	28
5.2. Databáza Smernice o nekalých zmluvných podmienkach.....	28
5.3. Dokumentácia Európskeho súdneho dvora o prípadoch spotrebiteľského práva.....	28
6. Čo môžu spotrebiteľia urobiť, ak majú problém?.....	29
6.1. Národné spotrebiteľské združenia	29
6.2. Európske spotrebiteľské centrá (ECC-NET)	29
6.3. Konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu na súdoch a Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu (“ESCP”).....	29
6.4. Orgány verejnej moci	30
6.5. Orgány alternatívneho riešenia sporov (ADR) a platforma na riešenie sporov online (ODR).....	30
<i>Orgány alternatívneho riešenia sporov (ADR)</i>	30
6.6. Bežné súdne postupy	33
7. ĎALŠIE ZAUJÍMAVÉ NÁSTROJE: DATABÁZY JUDIKATURY EÚ.....	34

Tento materiál bol vytvorený v rámci projektu [Consumer PRO](#), ktorý je iniciatívou Európskej komisie v rámci Európskeho spotrebiteľského programu. Podpora Európskej komisie však neznamena schválenie jeho obsahu, ktorý odráža iba názory autorov. Komisia nenesie zodpovednosť za akékoľvek použitie informácií, ktoré sú v ňom uvedené.

ÚVOD K TOMUTO TEORETICKÉMU PODKLADOVÉMU DOKUMENTU



Vážený čitateľ,

Tento teoretický podkladový dokument je súčasťou vzdelávacích zdrojov vypracovaných v rámci projektu Consumer PRO, ktorý je iniciatívou EÚ zameranou na zlepšenie vybavenia spotrebiteľských organizácií a iných aktérov spotrebiteľskej politiky na ochranu spotrebiteľov v danej krajine.

Cieľom tohto dokumentu je poskytnúť vám a vašim tímom užitočné a relevantné informácie o právach spotrebiteľov. Jeho obsah z európskej perspektívy pripravili odborníci na politiku v oblasti spotrebiteľských práv pôsobiaci v rámci Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC a to s cieľom poskytnúť vám kľúč na:

- Rýchlu prípravu vašich tímov odborníkov,
- Ľahké dohľadanie relevantných informácií,
- Zlepšenie znalostí vašich zamestnancov pri informovaní spotrebiteľov o ich právach a,
- Zvyšovanie povedomia vašich národných ministerstiev a orgánov o právach spotrebiteľov.

Tento teoretický podkladový dokument vychádza z predchádzajúcej verzie a bol aktualizovaný tak, aby zohľadňoval skutočnosť, že Smernica o právach spotrebiteľov 2011/83/EU a Smernica o nekalých obchodných praktikách 2005/29/ES boli podstatne zmenené a doplnené [Smernicou \(EU\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Ďalej berie do úvahy, že [Smernica \(EU\) 2019/770](#) o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (“Digital Content Directive”) zavádza zákonnú záruku na digitálny obsah a digitálnu službu.

Tento teoretický podkladový dokument tvorí súčasť série vzdelávacích zdrojov, ktoré sú určené na prispôbenie národným špecifikám, pokiaľ tieto existujú. Na požiadanie alebo [online](#), sú dostupné doplňujúce teoretické podkladové dokumenty na témy digitálnych práv a kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu v angličtine, ako aj v mnohých ďalších európskych jazykoch.

O projekte PRO

Consumer PRO je iniciatívou Európskej komisie v rámci Európskeho spotrebiteľského programu, ktorú realizuje BEUC – Európska spotrebiteľská organizácia. Jeho cieľom je budovať kapacity európskych spotrebiteľských organizácií a ďalších aktérov spotrebiteľskej politiky prostredníctvom neformálneho vzdelávania. Projekt zahŕňa členské štáty EÚ, Island a Nórsko.

Viac informácií získate na adrese: Info@consumer-pro.eu.

Európska komisia ponúka aj praktické školenia pre malé a stredné podniky (MSP), ktoré chcú rozumieť svojim povinnostiam pri obchodovaní so spotrebiteľmi v EÚ bez toho, aby museli študovať právne pozadie (ConsumerLawReady.eu).

1. ÚVOD A HISTÓRIA SPOTREBITEĽSKEJ POLITIKY

Po vytvorení európskeho „jednotného trhu“ bolo nevyhnutné zaviesť silnú politiku ochrany spotrebiteľa a poskytnúť 500 miliónom spotrebiteľov na trhu EÚ pevné práva.

Ochrana spotrebiteľa je uznaná v Zmluve o fungovaní Európskej únie – ZFEÚ - (Treaty on the Functioning of the European Union - TFEU)¹.

V článku 12 ZFEÚ sa stanovuje, že: *“Požiadavky ochrany spotrebiteľa sa zohľadnia pri definovaní a uskutočňovaní iných politík a činností Únie ”*. A článok 169 ZFEÚ uvádza, že: *“[...] Únia v snahe podporiť záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov prispieva k ochrane ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k podpore ich práva na informácie, osvetu a vytváranie združení na ochranu ich záujmov”*. Tieto politiky sa zhmotnili v konkrétnych podmienkach s ohľadom na vývoj trhu a kompetencií EÚ. Spotrebiteľia sú v EÚ chránení pred nekalými obchodnými praktikami, nekalými (*poznámka: v zmysle slovenskej legislatívy tzv. neprijateľnými*) zmluvnými podmienkami a pred uzavretím zmluvy im musia byť poskytnuté jasné a zrozumiteľné informácie. V prípade problémov so zakúpeným tovarom, digitálnym obsahom a digitálnymi službami majú spotrebiteľia záručné práva.

Spotrebiteľské právo EÚ sa v posledných troch desaťročiach budovalo na smerniciach harmonizujúcich rôzne aspekty ochrany spotrebiteľa. Nasledujúce časti poskytujú prehľad kľúčových práv spotrebiteľov tak, ako ich prijal európsky zákonodarca. V súčasnosti je väčšina oblastí spotrebiteľského práva EÚ plne harmonizovaná, čo znamená, že členské štáty nemôžu zachovať alebo prijať vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľa. Avšak, za určitých okolností smernice umožnili vnútroštátnym zákonodarcom odchyliť sa od európskych pravidiel (napr. zavedením dodatočných požiadaviek na poskytovanie predzmluvných informácií pri uzatváraní zmluvy v prevádzkových priestoroch). Dôležité je tiež zdôrazniť, že všetko, čo nie je upravené právom EÚ, je v kompetencii členských štátov a preto môžu medzi členskými štátmi existovať určité rozdiely (napr. pokiaľ ide o pravidlá týkajúce sa uzatvárania zmlúv).

2. KLÚČOVÉ PRÁVA A POVINNOSTI SPOTREBITEĽOV V SKRATKE

2.1. Požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy

Skôr, ako bude spotrebiteľ zaviazaný zmluvou, musí obrzáť určité informácie, ktoré mu umožnia prijať informované rozhodnutie.

Tieto predzmluvné informácie by mali byť pre priemerného spotrebiteľa ľahko čitateľné a zrozumiteľné a mali by byť poskytnuté jasným, čitateľným a zrozumiteľným spôsobom. Súbor predzmluvných informácií, ktoré by mali byť poskytnuté spotrebiteľom, je vymedzený v Smernici

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

2011/83/EU o právach spotrebiteľov.² (ďalej aj ako “[Consumer Rights Directive](#)” or “CRD”) a líši sa v závislosti od typu uskutočnenej transakcie:

- Článok 5 uvádza zoznam predzmluvných informácií, ktoré by sa mali poskytnúť pri nákupe v obchode.
- Článok 6 uvádza požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzatretých na diaľku (napr. online nákupy) a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov, vrátane informácií o existencii práva na odstúpenie od zmluvy.
- Niektoré zmluvy, ako napríklad zmluvy o sociálnych službách, sociálnej starostlivosti, hazardných hrách, zmluvy o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení sú z rozsahu pôsobnosti Smernice o právach spotrebiteľov vylúčené. Úplný zoznam výnimiek sa nachádza v článku 3 ods. 3 smernice.
- Pri niektorých zmluvách sa podľa sektorových právnych predpisoch vyžadujú špecifické predzmluvné informácie, ako napríklad pri zmluve o spotrebiteľskom úvere³ alebo elektronických komunikačných službách⁴.
- Okrem toho sa v článku 3 ods. 4 Smernice o právach spotrebiteľov zaviedla možnosť, aby členské štáty vyňali transakcie s nízkou hodnotou (menej ako 50 EUR) z požiadaviek na predzmluvné informácie. Táto výnimka je možná len v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov.

Na národnej úrovni

Podľa Smernice o právach spotrebiteľov môžu členské štáty ísť nad rámec požiadaviek a zaviesť dodatočné požiadavky na informácie pre zmluvy uzatvorené v prevádzkových priestoroch. Ak chcete zistiť, ktoré členské štáty sa rozhodli ísť ďalej, môžete si pozrieť správu o uplatňovaní Smernice o právach spotrebiteľov [Záverečná správa](#) a [tabuľku vytvorenú na tento účel](#).⁵

Smernica umožňuje členským štátom, aby tak urobili len v prípade zmlúv, ktoré nie sú zmluvami uzatvorenými na diaľku a mimo prevádzkových priestorov. Pre zmluvy uzatvorené na diaľku a zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov smernica túto možnosť nepredpokladá z dôvodu úplného harmonizačného účinku⁶.

Smernica o právach spotrebiteľov bola zmenená a doplnená [Smernicou \(EÚ\) 2019/2161](#) o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa, takzvaná „Modernizačná

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS

⁴ Pozri Smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 (Európsky kódex elektronických komunikácií), Články 102–107.

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶ Pre zmluvy uzatvorené na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, podľa článku 6 ods.7 CRD, mali členské štáty len regulačnú možnosť zachovať alebo zaviesť vo svojom vnútroštátnom práve jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií, aby sa zabezpečilo, že tieto informácie budú pre spotrebiteľa ľahko zrozumiteľné.

smernica“. Od 28. mája 2022 (dátum uplatňovania transpozičných opatrení) sa aktualizuje viacero požiadaviek na predzmluvné informácie a uplatňujú sa nové dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie pre zmluvy uzatvreté na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.

Obchodníci budú napríklad povinní poskytnúť spotrebiteľom svoje telefónne číslo a e-mail. Obchodníci tiež môžu pre spotrebiteľov zriadiť aj alternatívne spôsoby komunikácie (napr. chaty, automatických hlasových asistentov, chatboty atď.), ktoré musia zabezpečiť priamu a účinnú komunikáciu. Pokiaľ ide o takéto komunikačné nástroje, obchodník by mal jasne a včas informovať spotrebiteľov o tom, či umožňujú sledovanie obsahu a dátumu/času korešpondencie. V relevantných prípadoch budú musieť obchodníci informovať spotrebiteľov aj o personalizácii cien na základe automatizovaného rozhodovania.

Od 28. mája 2022 sa novým článkom 6a revidovanej Smernice o právach spotrebiteľov zavádzajú nové osobitné požiadavky na informácie pre zmluvy uzatvorené na online trhoch. Pred uzavretím zmluvy bude musieť prevádzkovateľ online trhu informovať spotrebiteľov o hlavných parametroch určujúcich poradie ponúk prezentovaných ako výsledok vyhľadávacieho dopytu a relatívnej dôležitosti týchto parametrov v porovnaní s inými parametrami. Okrem toho by mali byť spotrebiteľia informovaní:

- Či je tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah obchodníkom alebo nie, a to na základe vyhlásenia, ktoré daná tretia strana poskytne prevádzkovateľovi online trhu.
- Ak tretia strana nie je obchodníkom, že práva spotrebiteľa vyplývajúce z práva Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa sa neuplatňujú na zmluvu.
- Prípadne informáciu o tom, ako sa povinnosti súvisiace so zmluvou delia medzi tretiu stranu ponúkajúcu tovar, služby alebo digitálny obsah a prevádzkovateľa online trhu.

Tieto informácie musia byť prezentované jasným, vhodným a zrozumiteľným spôsobom ako aj spôsobom primeraným použitému prostriedku komunikácie na diaľku. Napríklad môžu byť uvedené v osobitnej časti webového rozhrania, ktoré je priamo a ľahko dostupné zo stránky, kde sú ponuky prezentované.

Na národnej úrovni

Členské štáty môžu poskytovateľom online trhovísk uložiť dodatočné požiadavky na informácie.

Okrem zoznamu informácií, ktoré by mali byť poskytnuté pred uzavretím zmluvy, Smernica o právach spotrebiteľov definuje aj formálne požiadavky na spôsob poskytovania týchto informácií:

- Článok 7 upravuje formálne požiadavky pre rôzne typy zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov, napríklad stanovuje, že obchodníci musia poskytnúť predzmluvné informácie písomne (na papieri alebo so súhlasom spotrebiteľa na inom trvanlivom médiu⁷) v čitateľnom, jasnom a zrozumiteľnom jazyku.

⁷ Článok 7 ods.1 CRD.

- Článok 8 uvádza zoznam formálnych požiadaviek pre zmluvy uzatvárané na diaľku. Smernica napríklad uvádza, že predzmluvné informácie by sa mali spotrebiteľom poskytovať alebo sprístupňovať spôsobom primeraným použitému komunikačnému prostriedku, a to v jasnom a zrozumiteľnom jazyku. Konkrétne to znamená, že povinné informácie musia byť pre spotrebiteľov ľahko dostupné a zreteľne viditeľné. Zahrnutie týchto predzmluvných informácií do obchodných podmienok sa nebude považované za dostatočné. Smernica tiež ukladá osobitné požiadavky na zmluvy uzatvorené elektronickými prostriedkami, ktoré ukladajú spotrebiteľom povinnosť platiť⁸. V týchto prípadoch by mali obchodníci zreteľným a jasným spôsobom ešte pred zadaním objednávky informovať spotrebiteľov aspoň o týchto skutočnostiach:
 - hlavné charakteristiky tovaru alebo služieb.
 - celková cena tovaru alebo služby.
 - doba trvania zmluvy a/alebo podmienku jej ukončenia v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu neurčitú.
 - prípadne minimálnu dobu trvania záväzkov spotrebiteľov vyplývajúcich zo zmluvy.

Pred uzavretím zmluvy by spotrebiteľia mali byť tiež jasne informovaní, či existuje povinnosť zaplatiť, inak nie sú zmluvou viazaní⁹. To znamená, že tlačidlo, ktoré sa používa na zadanie objednávky na webovej stránke alebo v rozhraní aplikácie musí byť jasne označené. Príslušné označenie (štítok) sa musí nachádzať na samotnom tlačidle alebo bezprostredne vedľa neho.

Okrem toho smernica stanovuje formálne pravidlá pre zmluvy uzatvorené prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, ktoré ukladajú technické obmedzenia množstva informácií, ktoré môžu byť spotrebiteľovi prezentované, ako sú napr. telefónne hovory, hlasovo ovládaní nákupní asistenti, SMS správy.¹⁰ V takýchto situáciách smernica umožňuje obchodníkovi poskytnúť spotrebiteľovi užší rozsah informačných prvkov pred uzavretím zmluvy na diaľku, zatiaľ čo všetky zostávajúce informácie požadované článkom 6 ods. 1 musia byť poskytnuté z iného zdroja v jasnom a zrozumiteľnom jazyku. (napr. e-mail alebo hypertextový odkaz na webovú stránku).

Na národnej úrovni

Členské štáty nemôžu ukladať ďalšie formálne požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy, aby splnili informačné povinnosti definované v Smernici o právach spotrebiteľov, s výnimkou formálnych požiadaviek na zmluvy na diaľku uzatvorené prostredníctvom telefonických hovorov. V druhom prípade môžu členské štáty vyžadovať, aby obchodníci potvrdili ponuku spotrebiteľovi, ktorý bude viazaný až po podpísaní ponuky alebo zaslaní písomného súhlasu.¹¹ Členské štáty môžu tiež stanoviť, že takéto potvrdenie musí byť vyhotovené na trvalom nosiči.

Ak chcete zistiť ako jednotlivé krajiny EÚ transponovali Smernicu o právach spotrebiteľov môžete nahliadnuť do [Databázy spotrebiteľského práva](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do).¹²

⁸ Článok 8 ods.2 CRD.

⁹ Tamže, druhý pododsek.

¹⁰ Článok 8 ods 4 a odsek 5 CRD.

¹¹ Článok 8 ods. 6 CRD.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

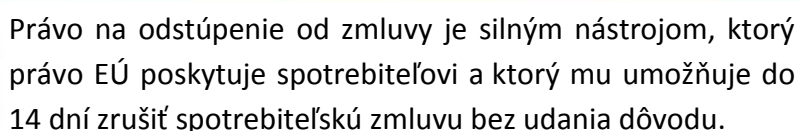
Vďaka aktualizovanej Smernici o právach spotrebiteľov budú môcť spotrebiteľia využívať práva a ochranu podľa tejto smernice nielen vtedy, keď platia za tovar alebo služby peniazmi, ale aj vtedy, keď poskytujú osobné údaje s cieľom získať digitálnu službu alebo obsah. Pravidlá smernice sa však nebudú uplatňovať v prípadoch, keď sú údaje nevyhnutne potrebné na účely plnenia zmluvy a dodržiavania zákonných požiadaviek (napr. e-mailová adresa, na ktorú je potrebné dodať digitálny obsah alebo registrácia spotrebiteľa na účely bezpečnosti a identifikácie, ak to konkrétne stanovujú platné právne predpisy).

2.2. Právo na odstúpenie od zmluvy

Právo na odstúpenie od zmluvy je silným nástrojom, ktorý právo EÚ poskytuje spotrebiteľovi. Umožňuje spotrebiteľovi zrušiť zmluvu bez udania dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru. V prípade zmlúv o poskytovaní služieb, pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, umožňujú spotrebiteľovi vyskúšať službu a rozhodnúť sa počas 14-dňovej lehoty od uzavretia zmluvy, či si ju ponechá alebo nie.

Na digitálny obsah sa vzťahujú dva rôzne režimy odstúpenia od zmluvy, v závislosti od spôsobu jeho dodania. Digitálny obsah dodávaný na hmotnom nosiči sa riadi pravidlami pre tovar (napr. DVD s filmom alebo videohrou) – t.j. odstúpenie od zmluvy je možné do 14 dní od doručenia tovaru. Na rozdiel od toho, v prípade dodania digitálneho obsahu formou jeho stiahnutia online, neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy, a to za predpokladu splnia nasledujúcich podmienok: - súhlas s dodaním pred uplynutím lehoty, upozornenie na stratu práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdenie zo strany spotrebiteľa.¹³

- Podľa článku 9 Smernice o právach spotrebiteľov, sa právo na odstúpenie od zmluvy vzťahuje tak na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené na diaľku, ako aj na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov.
- Článok 11 Smernice o právach spotrebiteľov poskytuje informácie o tom, ako môžu spotrebiteľia uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy.
- Článok 12 sa zaoberá účinkami odstúpenia od zmluvy po uplatnení tohto práva.
- Články 13 a 14 upravujú povinnosti obchodníka a spotrebiteľov v prípade odstúpenia od zmluvy.
- Článok 15 sa zaoberá účinkami uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy na doplnkové zmluvy.
- Napokon, článok 10 smernice upravuje následky, ktoré vyplynú pre obchodníkov v prípade opomenutia poskytnúť spotrebiteľom predzmluvné informácie o práve na odstúpenie od



Právo na odstúpenie od zmluvy je silným nástrojom, ktorý právo EÚ poskytuje spotrebiteľovi a ktorý mu umožňuje do 14 dní zrušiť spotrebiteľskú zmluvu bez udania dôvodu.

¹³ Článok 16(m) CRD.

zmluvy (t. j. predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy o 12 mesiacov od konca pôvodnej lehoty na odstúpenie od zmluvy, žiadna zodpovednosť za zníženie hodnoty tovaru, podmienené oslobodenie od povinnosti zaplatiť za prijaté služby a digitálny obsah online).

Právo na odstúpenie od zmluvy sa však nevzťahuje na všetky zmluvy uzatvorené na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov. Existuje 13 výnimiek, napríklad:

- tovar, ktorý bol personalizovaný na žiadosť spotrebiteľa;
- zmluvy o poskytovaní služieb po úplnom vykonaní služby, ak sa ich plnenie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a s potvrdením, že po úplnom splnení zmluvy zo strany obchodníka stráca spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy;
- dodanie zapečateného tovaru, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol po jeho dodaní rozpečatený;
- zmluvy uzatvorené na verejnej dražbe a pod.

Úplný zoznam výnimiek nájdete v [Článku 16](#) Smernice o právach spotrebiteľov.

Ďalšie praktické príklady nájdete v oddiele 5.11 Usmernenia k výkladu a uplatňovaniu Smernice o právach spotrebiteľov, ktoré je k dispozícii [TU](#).

Od 28. mája 2022 a nadobudnutia účinnosti modernizačnej smernice majú členské štáty regulačnú možnosť predĺžiť trvanie práva na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní v prípade dvoch typov zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov:

- Nevyžiadané návštevy obchodníka v domácnosti spotrebiteľa – konkrétne keď obchodník navštívi spotrebiteľa doma bez pozvania alebo bez jeho predchádzajúceho súhlasu; a
- Zájazdy organizované obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie alebo predaja výrobkov potenciálnym spotrebiteľom.

Cieľom tejto možnosti je poskytnúť spotrebiteľom dodatočnú ochranu v súvislosti s týmito špecifickými predajnými postupmi a/alebo kanálmi. Obchodníci budú povinní informovať spotrebiteľov pred uzavretím zmluvy o dĺžke lehoty na odstúpenie od zmluvy¹⁴.

Vo svojom pôvodnom znení sa Smernica o právach spotrebiteľov a následne právo na odstúpenie od zmluvy vzťahovalo len na zmluvy, pri ktorých sú spotrebiteľia povinní zaplatiť cenu. Podľa nového článku 3 ods. 1 písm. a) CRD zavedeného modernizačnou smernicou budú mať spotrebiteľia právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, keď získajú digitálny obsah a/alebo využívajú digitálne služby nie za platbu, ale poskytnutím osobných údajov (pokiaľ tieto údaje nie sú nevyhnutné na účely plnenia zmluvy alebo splnenia zákonných požiadaviek). Smernica teraz upravuje dôsledky

¹⁴ Dňa 15.02.2022 ešte nie sú na webovej stránke Európskej komisie dostupné aktualizované informácie o regulačných možnostiach členských štátov .

odstúpenia od zmluvy vo vzťahu k údajom s osobitnými povinnosťami pre obchodníkov¹⁵ ale aj pre spotrebiteľov¹⁶.

Okrem toho aktualizovaná Smernica o právach spotrebiteľov vyžaduje, aby členské štáty zabezpečili účinné, primerané a odrádzajúce sankcie za porušenie vnútroštátnych ustanovení prijatých podľa tejto smernice. Podľa článku 24 CRD budú mať vnútroštátne orgány, ktorých sa týka koordinovaná akcia¹⁷ v súvislosti s cezhraničnými porušeniami, ktoré postihujú spotrebiteľov vo viacerých členských štátoch, právomoc uložiť pokutu až do výšky 4 % ročného obratu obchodníka alebo až do výšky 2 miliónov EUR, ak informácie o obrate nie sú k dispozícii. Členské štáty môžu ponechať alebo zaviesť vyššie maximálne pokuty.

2.3. Spotrebiteľské práva a záruky

Smernica o predaji tovaru¹⁸ (ďalej aj ako “SGD” – Sale Goods Directive) a Smernica o digitálnom obsahu (ďalej aj ako “DCD” – Digital Content Directive)¹⁹ sú dva dôležité nástroje ochrany spotrebiteľov v EÚ, pretože zavádzajú povinnú záruku zhody tak pre tovar ako aj pre digitálny obsah a služby.



DCD sa týka poskytovania digitálneho obsahu a digitálnych služieb. Digitálny obsah je definovaný ako údaje vytvorené a dodávané v digitálnej forme (napr. hudba, video atď.), zatiaľ čo digitálne služby sú služby, ktoré umožňujú vytváranie, spracovanie alebo ukladanie údajov v digitálnej forme (napr. cloudové úložisko), alebo služby umožňujúce zdieľanie takýchto údajov a interakciu s nimi (napr. Facebook, YouTube atď.). DCD sa uplatňuje nezávisle od média použitého na prenos digitálneho obsahu alebo digitálnej služby

alebo na poskytnutie prístupu k nim. Smernica sa vzťahuje aj na akékoľvek hmotné médium používané výlučne ako nosič digitálneho obsahu (napr. DVD). Do rozsahu jej pôsobnosti patria aj na čísle nezávislé služby interpersonálnej komunikácie (napr. WhatsApp), hoci prístup na internet a iné elektronické komunikačné služby sú vylúčené.²⁰

SGD sa vzťahuje na všetky zmluvy o predaji tovaru a to bez ohľadu na to, či sú uzatvorené za fyzickej prítomnosti (v predajniach), online alebo prostredníctvom iných prostriedkov predaja na diaľku. Na tovar s digitálnym prvkom (napr. inteligentná práčka alebo inteligentné hodinky) sa vzťahuje SGD.

¹⁵ Nové odseky 4 – 8 v Článku 13 CRD.

¹⁶ Nový odsek 2a v Článku 14 CRD.

¹⁷ Pozri Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

¹⁸ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES.

¹⁹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb.

²⁰ Článok 3 ods.5 písm b) DCD.

Podľa SGD²¹, predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za akýkoľvek nesúlad, ktorý existuje v čase dodania tovaru a ktorý sa prejaví do dvoch rokov od tohto času:

- Podľa smernice²², ak sa vada objaví počas prvého roka, automaticky za ňu zodpovedá predávajúci.
- Ak sa však vada objaví po prvom roku, predávajúci môže od spotrebiteľa požadovať, aby preukázal, že existovala už v čase dodania.

SGD sa vzťahuje aj na tovar s predinštalovaným softvérom (napr. smartfón) a tovar, ktorý je pripojený k digitálnej službe (napr. produkty internetu vecí), pokiaľ je digitálny prvok potrebný na to, aby tovar plnil svoje funkcie a bol ponúkaný v rámci tej istej kúpnej zmluvy. To napríklad znamená, že spotrebiteľia budú mať právo na zákonnú záruku na predinštalovaný softvér, ak sa nedodá bezpečnostná záplata alebo sa nedodajú aktualizácie. Ak sa však tovar a softvér ponúkajú samostatne (napr. spotrebiteľ si do svojho smartfónu stiahne aplikáciu, ktorá nebola predinštalovaná), na súlad tohto softvéru sa budú vzťahovať pravidlá DCD.

Národná úroveň

Pokiaľ ide o prenesenie dôkazného bremena, členské štáty mohli v procese transpozície predĺžiť lehotu na prenos dôkazného bremena na dva roky²³. V dôsledku toho mohli členské štáty transponovať smernice odlišne – pozri prehľad podľa členských štátov TU [24](#).

Pokiaľ ide o digitálny obsah a digitálne služby:

- Podľa článku 12 ods. 2 DCD, ak sa v spotrebiteľskej zmluve stanovuje jeden úkon dodania (napr. stiahnutie skladby) alebo séria jednotlivých úkonov dodania, dôkazné bremeno v súvislosti s tým, či bol digitálny obsah alebo digitálna služba v čase dodania v súlade, znáša obchodník, pokiaľ sa nesúlad prejaví v lehote do jedného roka od dodania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
- Podľa článku 12 ods. 3 DCD, ak sa v spotrebiteľskej zmluve stanovuje nepretržité dodávanie počas určitého časového obdobia (napr. predplatená služba streamovania videa), dôkazné bremeno v súvislosti s tým, či bol digitálny obsah alebo digitálna služba v súlade so zmluvou (počas obdobia, počas ktorého sa má digitálny obsah alebo digitálna služba podľa zmluvy dodávať) je na obchodníkovi, ktorý znáša dôkazné bremeno v prípade nesúladu, ktorý sa prejaví počas tohto obdobia.

²¹ Článok 10 ods. 1 SGD.

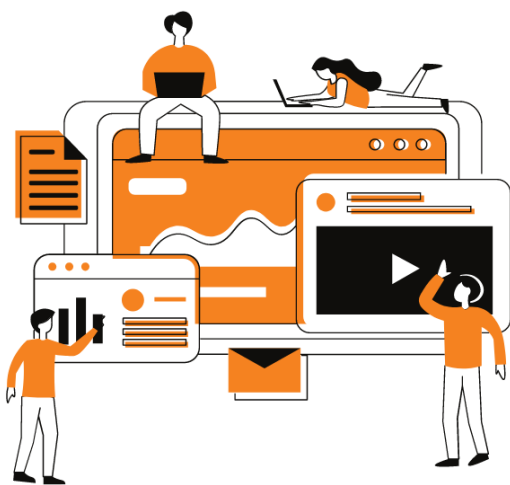
²² Článok 11 ods. 1 SGD.

²³ Článok 11 ods. 2 SGD.

²⁴ Dňa 15.02.2022 ešte nie sú na webovej stránke Európskej komisie k dispozícii aktualizované informácie o úplnej transpozícii členskými štátmi.

- Dôkazné bremeno možno preniesť na spotrebiteľa, ak obchodník preukáže, že digitálne prostredie spotrebiteľa nie je kompatibilné s technickými požiadavkami digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a obchodník spotrebiteľa o takýchto požiadavkách jasne a zrozumiteľným spôsobom informoval pred uzavretím zmluvy. Spotrebiteľ je povinný v primeraných medziach spolupracovať s obchodníkom, aby pomohol zistiť príčinu nesúlady.²⁵

Na určenie toho, či tovar alebo digitálna služba alebo digitálny obsah je alebo nie je v súlade so zmluvnými požiadavkami, zaviedli SGD a DCD niekoľko objektívnych a subjektívnych kritérií/požiadaviek. Medzi objektívne požiadavky súladu patrí napríklad to, že digitálny obsah, služba (služby) a tovar musia byť dodané so všetkým príslušenstvom a návodmi, ktoré môže spotrebiteľ odôvodnene očakávať. Obchodníci poskytujúci digitálny obsah alebo digitálne služby musia tiež zabezpečiť, aby bol spotrebiteľ informovaný o aktualizáciách vrátane bezpečnostných aktualizácií, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby (služieb) so zmluvou, a aby mu boli dodané. Na druhej strane, medzi subjektívne požiadavky súladu patrí napríklad to, že tovar, digitálny obsah alebo digitálna služba (služby) boli v súlade s popisom, množstvom a kvalitou a mali funkčnosť, kompatibilitu, interoperabilitu a iné vlastnosti, ako to vyžaduje zmluva. **Objektívne aj subjektívne požiadavky súladu sa musia posudzovať na rovnocenne.**



V prípade digitálneho obsahu a digitálnej služby (služieb) sú subjektívne a objektívne požiadavky súladu vymedzené v článku 7 a 8 smernice DCD, zatiaľ čo článok 9 upravuje nesprávnu integráciu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá tiež môže mať za následok nesúlad, ak: a) digitálny obsah alebo digitálna služba boli integrované obchodníkom alebo na jeho zodpovednosť; alebo b) digitálny obsah alebo digitálna služba boli určené na integráciu spotrebiteľom a nesprávna integrácia bola spôsobená nedostatkami v pokynoch na integráciu poskytnutých obchodníkom.

Subjektívne a objektívne požiadavky súladu sú definované v článkoch 6 a 7 SGD. Podobne ako v DCD sú v článku 8 smernice SGD stanovené dodatočné pravidlá o nesúlade v dôsledku nesprávnej inštalácie.

Na rozdiel od Smernice o predaji spotrebného tovaru a zárukách²⁶ z roku 1999 sú SGD aj DCD založené na princípe „maximálnej harmonizácie“²⁷, čo znamená, že členské štáty sa nemôžu

²⁵ Článok 12 ods. 4 a ods. 5 DCD.

²⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES z 25. mája 1999 o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar

odchýliť od požiadaviek, pokiaľ nie je v smerniciach stanovené inak. Určité regulačné možnosti, v smere prekročenia požiadaviek smerníc dostali členské štáty EÚ najmä preto, aby sa zachovala úroveň ochrany spotrebiteľa, ktorá sa už uplatňuje na vnútroštátnej úrovni.²⁸ V dôsledku toho mohli členské štáty transponovať niektoré ustanovenia SGD a DCD odlišne.

Webová stránka EK poskytuje rýchly a úplný prehľad o situácii ²⁹ pre každý členský štát, pokiaľ ide o zákonnú záručnú dobu. Predstavuje tiež národnú implementáciu ³⁰ každého členského štátu.

V skratke, nové smernice tiež stanovili:

- Na všetok nový a použitý tovar predávaný obchodníkmi sa vzťahuje dvojročná zákonná záruka súladu, ako je definované v článku 10 Smernice o určitých aspektoch zmlúv o predaji tovaru (SGD). Prísna a plne harmonizovaná je aj hierarchia nápravných opatrení v prípade nesúladu tovaru, digitálneho obsahu a digitálnych služieb a harmonizované sú aj spôsoby uplatňovania týchto nápravných opatrení. Spotrebiteľ môže, v súlade s článkami 13 a 14 smernice DCD a článkom 13 smernice SGD, za účelom uvedenia tovaru do súladu, požadovať opravu alebo výmenu, a ak to nie je možné alebo je to neprimerané, zníženie ceny alebo ukončenie zmluvy.
- Oprava alebo výmena je pre spotrebiteľov bezplatná, ako stanovuje článok 14 ods. 1, rovnako uvedenie digitálneho obsahu/služby do súladu je pre spotrebiteľov bezplatné podľa čl. 14 ods. 3 DCD.
- DCD³¹ stanovuje harmonizované pravidlá o povinnostiach spotrebiteľov a obchodníkov v prípade ukončenia zmluvy pre nesúlad digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
- Smernica o predaji tovaru ³² umožňuje členským štátom zaviesť do svojich vnútroštátnych právnych predpisov možnosť pre obchodníkov a spotrebiteľov zmluvnou dohodou skrátiť trvanie zákonnej záruky v prípade predaja použitého tovaru. Doba trvania dohodnutá v zmluve však nesmie byť v žiadnom prípade kratšia ako jeden rok.
- DCD upravuje harmonizované opravné prostriedky ³³, ak obchodníci nedodajú digitálny obsah alebo digitálnu službu. Stanovuje tiež harmonizované pravidlá pre prípad, ak obchodníci upravujú digitálny obsah alebo digitálne služby ³⁴.

²⁷ Článok 4 SGD a Článok 4 DCD.

²⁸ Napríklad, podľa Článku 11 ods. 2 Smernice o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, členské štáty môžu zachovať alebo zaviesť obrátenie dôkazného bremena na dlhšie, ako je jednoročné obdobie stanovené v smernici.

²⁹ Dňa 15.02.2022 ešte nie sú dostupné na webovej stránke Európskej komisie aktualizované informácie o úplnej transpozícii členskými štátmi.

³⁰ Dňa 15.02.2022 ešte nie sú dostupné na webovej stránke Európskej komisie aktualizované informácie o úplnej transpozícii členskými štátmi.

³¹ Články 16 až 18 DCD.

³² Článok 10 ods. 6 SGD.

³³ Článok 13 DCD.

- DCD³⁵ stanovuje, že spotrebiteľia budú mať právo na nápravu aj v prípade chybného digitálneho obsahu alebo služby, a to aj v prípade, keď nezaplatili cenu, ale poskytli svoje osobné údaje (napr. vytvorenie účtu na sociálnej sieti).
- Smernica o predaji tovaru³⁶ zavádza dodatočné pravidlá pre obchodnú záruku, ktorá je vo všeobecnosti definovaná ako akýkoľvek záväzok obchodníka vrátiť zaplatenú cenu alebo vymeniť, opraviť alebo vykonať servis tovaru, ak nie je v súlade so zmluvou alebo nespĺňa iné požiadavky. Okrem toho smernica zavádza osobitný typ obchodnej záruky – **obchodná záruka trvanlivosti**. Ak výrobca ponúka spotrebiteľovi obchodnú záruku trvanlivosti, zodpovedá priamo spotrebiteľovi počas celej doby trvania obchodnej záruky trvanlivosti za opravu alebo výmenu za podmienok stanovených v čl.14.
- Obchodnú záruku môže poskytnúť predávajúci alebo iná strana, napr. výrobca. Je právne záväzná³⁷ pre poskytovateľa záruky, avšak práva z nej vyplývajúce sú stanovené zmluvne, a preto sa budú u jednotlivých obchodníkov alebo dokonca pri rôznych tovaroch ponúkaných tým istým obchodníkom líšiť. Okrem toho budú súčasťou rozsahu obchodnej záruky aj podmienky uvedené v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia zmluvy alebo pred jej uzavretím.

Zhrnutie – oblasti harmonizované smernicami

- Súlad tovaru, tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnych služieb:
 - Požiadavky/kritériá súladu
 - Zodpovednosť obchodníka
- Prostriedky nápravy
 - Prostriedky nápravy v prípade nedodania digitálneho obsahu/digitálnych služieb
 - Prostriedky nápravy v prípade nesúladu
 - Spôsoby nápravy, vrátane dôkazného bremena, lehoty na plnenie povinností strán
 - Úprava digitálneho obsahu alebo digitálnej služby
- Všetko ostatné = vnútroštátne právo

³⁴ Článok 19 DCD.

³⁵ Článok 3 ods. 1 DCD.

³⁶ Článok 17 SGD.

³⁷ Článok 17 ods. 1 SGD.

2.4. Nekalé obchodné praktiky

Obchodná praktika je podľa práva EÚ nekalá, ak bráni spotrebiteľovi prijať plne informované rozhodnutie o obchodnej transakcii. Nekalé obchodné praktiky sú zakázané v celej EÚ.

Nakoľko Smernica 2005/29/EC o nekalých obchodných praktikách (ďalej len "Smernica o nekalých obchodných praktikách" alebo "UCPD"- Unfair Commercial Practices Directive) je smernicou s maximálnou harmonizáciou, členské štáty majú rovnaké normy ochrany spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami. V praxi to znamená, že pravidlá musia byť rovnaké v celej EÚ. Napriek tomu však UCPD umožňuje členským štátom, na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov, zaviesť prísnejšie požiadavky v oblasti finančných služieb a nehnuteľností. Okrem toho, UCPD nebráni členským štátom, aby v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom prijali ustanovenia na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov³⁸.

- Smernica zakazuje klamlivé obchodné praktiky. Tie sa skladajú z klamlivých činností (článok 6) a klamlivého opomenutia konania (článok 7).
- Smernica tiež zakazuje tzv. agresívne obchodné praktiky. Tieto agresívne praktiky sú definované v článku 8 a článku 9 UCPD.
- Na čiernej listine je uvedených 31 praktík, ktoré zahŕňajú online aj offline obchodné správanie, ktoré môže mať negatívny vplyv na slobodné a plne informované ekonomické rozhodnutie spotrebiteľa – Príloha 1 Smernice o nekalých obchodných praktikách. Prvých 23 praktík na čiernej listine sa týka klamlivého správania obchodníka a posledných 8 sú zakázané agresívne praktiky. Každá týchto 31 praktík je považovaná za nekalú za každých okolností, pričom sa nevyžaduje individuálne posudzovanie prípadu.

UCPD bola tiež zmenená a doplnená tzv. „modernizačnou smernicou“. Od 28. mája 2022 sa Príloha I smernice, ktorá obsahuje zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, rozširuje o 4 nové zakázané praktiky, a to:

- Poskytovanie výsledkov vyhľadávania v reakcii online dopyt vyhľadávania spotrebiteľa bez jasného zverejnenia akejkoľvek platenej reklamy alebo platby konkrétne za dosiahnutie vyššieho umiestnenia produktov v poradí v rámci výsledkov vyhľadávania³⁹.
- Druhotný predaj vstupeniek spotrebiteľom na podujatia, ak ich obchodník získal pomocou automatizovaných prostriedkov s cieľom obísť akýkoľvek stanovený limit týkajúci sa počtu vstupeniek, ktoré si jednotlivec môže kúpiť, alebo akékoľvek iné pravidlá týkajúce sa nákupu vstupeniek⁴⁰.

³⁸ Nové odseky 5 a 6 v článku 3 UCPD

³⁹ Nový bod 11a UCPD Príloha 1.

⁴⁰ Nový bod 23a UCPD Príloha 1.

- Vyhlásenie, že hodnotenia produktu poskytujú spotrebiteľia, ktorí tento produkt skutočne použili alebo kúpili, bez prijatia náležitých a primeraných krokov na kontrolu toho, či pochádzajú od takýchto spotrebiteľov⁴¹.
- Predloženie alebo poverenie inej právnickej alebo fyzickej osoby, aby poskytla falošné spotrebiteľské hodnotenia alebo odporúčania, alebo skresľovanie spotrebiteľských hodnotení alebo odporúčaní v sociálnych médiách s cieľom propagovať produkty⁴².

Obchodníci budú musieť poskytovať aj nasledujúce informácie, ktoré sa budú považovať za podstatné pre spotrebiteľov⁴³:

- V prípade produktov ponúkaných na online trhoch, informáciu o tom, či je tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah obchodníkom, alebo nie je, a to na základe vyhlásenia, ktoré daná tretia strana poskytne prevádzkovateľovi online trhu. Ak online trh neinformuje o totožnosti skutočného obchodníka, vyvoláva dojem, že skutočným obchodníkom je trhovisko, čo môže mať za následok zodpovednosť prevádzkovateľa online trhu za záväzky obchodníka;
- Ak obchodníci poskytujú prístup k spotrebiteľským recenziám produktov, majú poskytnúť aj informácie o tom, či a ako zabezpečujú, aby uverejnené hodnotenia pochádzali od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne použili alebo si ho kúpili. Tieto informácie by sa mali týkať konkrétnych opatrení na zabezpečenie pravosti, ako aj všeobecnejšieho vysvetlenia spracovania recenzií s cieľom zabezpečiť ich pravosť. To zahŕňa vysvetlenie, ako je prezentácia recenzií ovplyvnená sponzorovanými recenziami alebo zmluvnými vzťahmi medzi obchodníkom, ktorý ich zverejňuje (najmä platforma) a recenzovanými obchodníkmi hosťujúcimi na platforme, ako aj informácie o tom, či sa uverejňujú všetky recenzie, ako sa získavajú, ako sa vypočítava priemerné skóre recenzií. Tieto informácie musia byť jasné, zrozumiteľné a sprístupnené „pri poskytovaní prístupu k recenziám spotrebiteľov“, t. j. informácie by mali byť sprístupnené z toho istého rozhrania, kde sú recenzie zverejnené na nahliadnutie, a to aj prostredníctvom jasne identifikovaných a nápadne zobrazených hypertextových odkazov. Ak obchodníci ponúkajú spotrebiteľom možnosť vyhľadávať produkty ponúkané rôznymi obchodníkmi alebo spotrebiteľmi prostredníctvom kľúčových slov alebo iných položiek, mali by spotrebiteľov jasne informovať o hlavných parametroch určujúcich poradie zobrazených výsledkov a o relatívnej dôležitosti týchto parametrov. Preto sa táto požiadavka na informácie vzťahuje len na obchodníkov, ktorí umožňujú spotrebiteľom vyhľadávať produkty ponúkané inými, tretími stranami, obchodníkmi alebo spotrebiteľmi, t. j. online trhy a porovnávacie nástroje. Nevzťahuje sa na obchodníkov, ktorí

⁴¹ Nový bod 23b UCPD Príloha 1.

⁴² Nový bod 23c UCPD Príloha 1.

⁴³ Nový Článok 7 ods. 4 písm. f, ods. 4a, ods. 6 UCPD.

poskytujú svojim spotrebiteľom možnosť vyhľadávať len vo vlastných ponukách rôznych produktov. Požiadavka na informácie sa nevzťahuje ani na „online vyhľadávače“⁴⁴.

Aktualizovaná UCPD⁴⁵ tiež výslovne zakazuje uvádzať na trh v jednom členskom štáte tovar ako identický s tovarom ponúkaným v iných členských štátoch, hoci majú tieto tovary podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti (tzv. „dvojaká kvalita“), pokiaľ to nie je odôvodnené legitímnymi a objektívnymi faktormi ako napr. používaním miestnych alebo sezónnych surovín, dobrovoľným záväzkom obchodníka podporovať zdravšie potraviny alebo vnútroštátnymi pravidlami o zložení výrobkov.

Okrem tohto zavádza nové pravidlá pre „podomový predaj“ a komerčné zájazdy (exkurzie). Vďaka novým ustanoveniam majú členské štáty regulačné možnosti na zavedenie ďalších vnútroštátnych opatrení, ako sú prísnejšie pravidlá o práve na odstúpenie od zmluvy s cieľom lepšie chrániť svojich spotrebiteľov pri týchto typoch predaja (pozri bod 2.2 vyššie).

Napokon aktualizovaná UCPD tiež zavádza ⁴⁶ výslovnú povinnosť členských štátov zabezpečiť primerané a účinné individuálne prostriedky nápravy pre spotrebiteľov poškodených nekalými obchodnými praktikami, ktoré v pôvodnom znení smernice nie sú upravené. Tieto prostriedky musia v závislosti od okolností prípadu zahŕňať:

- ukončenie zmluvy,
- zníženie ceny, príp.
- náhradu škody.

Členským štátom sa navyše ponecháva možnosť ponúknuť spotrebiteľom poškodeným nekalými obchodnými praktikami aj iné prostriedky nápravy.

A napokon, členské štáty musia zabezpečiť, aby porušenia vnútroštátnych ustanovení prijatých v súlade so Smernicou o nekalých obchodných praktikách boli sankcionované účinným, primeraným a odrádzajúcim spôsobom. Podľa článku 13 aktualizovanej Smernice o nekalých obchodných praktikách majú vnútroštátne orgány, ktorých sa týka koordinovaný postup ⁴⁷ v súvislosti s cezhraničnými porušeniami, ktoré postihujú spotrebiteľov vo viacerých členských štátoch EÚ, právomoc uložiť pokuty, ktorých maximálna výška je minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo dotknutých členských štátoch alebo pokuty, ktorých maximálna výška je minimálne 2 milióny EUR, ak informácie o obrate nie sú k dispozícii. Členské štáty môžu ponechať alebo zaviesť vyššie maximálne pokuty.

⁴⁴ Ako je definované v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb

⁴⁵ Nový Článok 6 ods. 2 písm. c) UCPD.

⁴⁶ Nový článok 11a UCPD.

⁴⁷ Pozri Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa

2.5. Nekalé zmluvné podmienky

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Unfair Contract Terms Directive "UCTD")⁴⁸ chráni spotrebiteľov pred nekalými podmienkami (*poznámka: v zmysle slovenskej legislatívy tzv. „neprijateľnými podmienkami“*), ktoré vo vopred formulovaných štandardných zmluvách medzi spotrebiteľom a obchodníkom vytvárajú značnú nerovnováhu medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa – (článok 3 UCTD).

- Príloha Smernice o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách obsahuje orientačný a neúplný zoznam ustanovení, ktoré by sa mohli považovať za nekalé. Zmluvné podmienky, ktoré sa ponúkajú spotrebiteľom, musia byť vždy vypracované v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku, aby boli jasné, čitateľné a zrozumiteľné, a to tak z hľadiska formy aj obsahu. V prípade pochybností o výklade podmienky sa použije výklad, ktorý je pre spotrebiteľa najpriaznivejší - (článok 5).
- Podľa UCTD, na zmluvné podmienky týkajúce sa hlavného predmetu spotrebiteľskej zmluvy a primeranosti ceny a odmeny v nej ustanovenej sa vzťahujú požiadavky férovosti len vtedy, ak tieto podmienky nie sú uvedené zrozumiteľne (článok 4 ods.2.)
- Zmluvné podmienky, ktoré sa považujú za nekalé, nie sú podľa vnútroštátneho práva pre spotrebiteľov záväzné, a preto nemôžu mať na spotrebiteľov žiadny účinok. Zmluva zostane záväzná, ak môže existovať bez nekalých podmienok – (článok 6).

UCTD umožňuje členským štátom prijať alebo zachovať prísnejšie vnútroštátne ustanovenia na zabezpečenie vyššej úrovne ochrany spotrebiteľa – Článok 8. Mohlo by ísť o zavedenie tzv. čiernej listiny nekalých zmluvných podmienok (napr. vo Francúzsku) alebo rozšírenie uplatňovania pravidiel UCTD na zmluvy, ktoré boli individuálne dohodnuté medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

Na národnej úrovni

Ak chcete získať rýchly a úplný prehľad o národnej transpozícii v jednotlivých členských štátoch, kliknite [TU](#).

UCTD bola tiež zmenená a doplnená tzv. „modernizačnou smernicou“.

Rovnako ako Smernica o nekalých obchodných praktikách, aj aktualizovaná Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách poskytuje vnútroštátnym orgánom právomoc ukladať účinné, primerané a odrádzajúce sankcie. Členské štáty môžu obmedziť tieto sankcie na situácie, keď sú zmluvné podmienky vo vnútroštátnom práve výslovne vymedzené ako nekalé za každých okolností alebo keď obchodník naďalej používa zmluvné podmienky, ktoré boli na základe konečného rozhodnutia príslušného súdu alebo správneho orgánu uznané za nekalé (článok 8b ods.2. Pri vzájomnej spolupráci v rámci koordinovaného postupu na cezhraničných porušeníach, ktoré sa týkajú spotrebiteľov vo viacerých členských štátoch EÚ, budú mať vnútroštátne orgány právomoc uložiť pokuty, ktorých maximálna výška je minimálne 4 % ročného obratu obchodníka

⁴⁸ Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách

(článok 8b ods. 4)), alebo 2 milióny EUR, ak nie sú k dispozícii informácie o obrate (článok 8b ods. 5). Členské štáty môžu ponechať alebo zaviesť vyššie maximálne pokuty.

3. HLAVNÉ VÝZVY TÝKAJÚCE SA VŠEOBECNEJ SPOTREBITEĽSKEJ POLITIKY

3.1. Predzmluvné informácie

Právo na informácie pred uzatvorením zmluvy je jedným z najviac uznávaných práv spotrebiteľov. Početné prieskumy, štúdie a rozsudky vnútroštátnych a európskych súdov však poukazujú na to, že mnohí obchodníci nedodržiavajú svoje povinnosti poskytovať spotrebiteľom predzmluvné informácie⁴⁹.

3.2. Právo na odstúpenie od zmluvy

Toto právo umožňuje spotrebiteľovi testovať a kontrolovať tovary a služby zakúpené na diaľku. Spotrebiteľia môžu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní od dodania (v prípade tovaru) alebo od uzavretia zmluvy (v prípade služby). Ide o spotrebiteľské právo, ktoré občania EÚ najviac poznajú⁵⁰ a 95 % nakupujúcich v EÚ ho považuje za dôležité⁵¹.

Toto právo na odstúpenie od zmluvy bolo zavedené Smernicou o právach spotrebiteľov⁵² s cieľom vyvážiť situáciu u spotrebiteľov, ktorí nakupujú online, keďže títo nemajú možnosť si výrobky skontrolovať, ako pri nákupe v „kamennej“ predajni.

Hoci je toto právo všeobecne dobre známe a jednoduché, v praxi sa spotrebiteľia stretávajú s mnohými prekážkami pri jeho presadzovaní, ako napr:

- Niektorí obchodníci odmietajú uplatňovať smernicu.
- Niektorí obchodníci odmietajú vrátiť spotrebiteľom peniaze, keď si chcú toto právo uplatniť.
- Spotrebiteľ niekedy dostane späť iba časť peňazí, pričom niektorí obchodníci sa vyhovávajú na to, že spotrebiteľ výrobok poškodil resp. nesprávne použil, bez toho, aby predložili akýkoľvek dôkaz (napr. fotografiu).
- Niektorí obchodníci nepravdivo tvrdia, že výrobok vrátený spotrebiteľom nedostali.
- Niektorí obchodníci odmietajú vrátiť spotrebiteľovi peniaze prostredníctvom rovnakého platobného prostriedku, aký použil spotrebiteľ a namiesto toho mu poskytujú poukážky.

⁴⁹ V roku 2015, [veľkoplošná kontrola](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en) koordinovaná Európskou komisiou („SWEEP“) zdôraznila, že na 743 kontrolovaných webových stránkach boli nezrovnalosti potvrdené v 436 prípadoch (63 %). [\[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en\]](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)

⁵⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

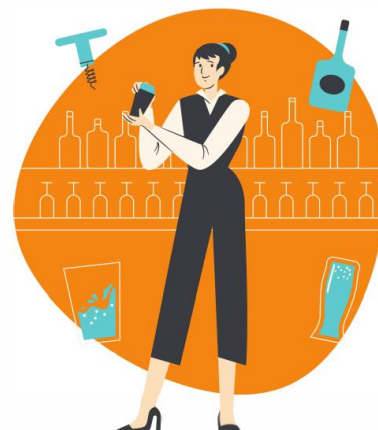
⁵¹ Štúdia o uplatňovaní Smernice o právach spotrebiteľov (2017), 160.

⁵² Článok 9 Smernice o právach spotrebiteľov.

3.3. Spotrebiteľské práva a záruky

Ak spotrebiteľ kúpe tovar alebo digitálne služby alebo digitálny obsah od európskeho obchodníka alebo obchodníka, ktorý smeruje predaj na európsky trh, má nárok na zákonnú záruku (pozri bod 2.3 vyššie).

Táto zákonná záruka sa odlišuje od takzvaných „obchodných záruk“. Ide o dodatočné zmluvné záruky ponúkané predávajúcim alebo výrobcom, ktoré sú záväzné v súlade s konkrétnymi podmienkami stanovenými ich poskytovateľom. Tieto dva typy záruk vedú u európskych spotrebiteľov k mnohým sporom:



- Pri rozlišovaní medzi zákonnou zárukou súladu a takzvanými obchodnými zárukami nastáva u spotrebiteľov pomerne veľký zmätok. V praxi sa veľmi často stáva, že obchodníci neinformujú spotrebiteľov o zákonnej záruke súladu, hoci je to ich povinnosť, ale odkazujú len na svoje obchodné záruky (napr. prípad Apple).
- Niektorí obchodníci odmietajú uznať zákonnú záruku, v dôsledku čoho sú spotrebiteľia často nútení platiť za drahé kontra - expertízy na uplatnenie svojich práv.
- Niektorí obchodníci žiadajú od spotrebiteľa, aby zaplatil za opravu v rámci zákonnej záruky, čo je podľa právnych predpisov EÚ zakázané.
- Niektorí obchodníci žiadajú spotrebiteľov, aby vopred zaplatili náklady na vrátenie tovaru, ale následne ich spotrebiteľovi nevrátia.
- Podľa SGD a DCD, ak sa nesúlad objaví počas prvého roka, má sa za to, že nesúlad existoval v čase dodania. Obchodníci musia uplatniť zákonnú záruku 2 roky, pokiaľ nepreukážu, že pôvodcom chyby je spotrebiteľ. Po prvom roku sa dôkazné bremeno mení a je na spotrebiteľovi, aby preukázal, že výrobok bol chybný v čase nákupu. V prípade ukončenia zmluvy po uplatnení zákonnej záruky sa peniaze spotrebiteľom často vracajú až po dlhom čase (alebo ich nepoctiví obchodníci dokonca nevracajú vôbec).
- Dĺžka zákonnej záruky je v zásade 2 roky na všetok tovar, či už ide o tovar nový alebo použitý. V niektorých členských štátoch však môže byť zákonná záruka na použité výrobky zmluvne skrátená na minimálne 1 rok.

Aj slovenská právna úprava (§ 620 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník) umožňuje, aby sa v prípade, ak ide o použitú vec, predávajúci a kupujúci dohodli na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako je 12 mesiacov.

3.4. Nekalé obchodné praktiky

Obchodná praktika je nekalá, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a narúša alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie primerane informovaného a primerane pozorného a obozretného spotrebiteľa vo vzťahu k tovaru alebo službe.

Smernica o nekalých obchodných praktikách⁵³ je plne harmonizovanou⁵⁴ a vzťahuje sa na všetky odvetvia. Je to veľmi dobrý nástroj, ktorý by mali obchodníci z praxe poznať a používať. Jej uplatňovanie však nie je ani zďaleka jednoduché. Napríklad:

- Spotrebiteľia čelia nekalým obchodným praktikám v mnohých oblastiach a čoraz viac v digitálnej sfére (sociálne siete, online platformy atď.).
- Zavádzajúce environmentálne tvrdenia. V spojitosti s Európskou zelenou dohodou je to v súčasnosti ešte aktuálnejšie. Do prílohy k tzv. „modernizačnej smernici“ boli pridané niektoré nové nekalé obchodné praktiky, ako sú napr. skrytá reklama alebo falošné spotrebiteľské recenzie.

3.5. Nekalé zmluvné podmienky

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (93/13/ES) chráni spotrebiteľov pred štandardnými nekalými zmluvnými podmienkami uplatňovanými obchodníkmi. Vzťahuje sa na všetky zmluvy o kúpe tovaru a služieb, či už ide o zmluvy uzatvorené online alebo offline. Smernica sa však nevzťahuje na zmluvné podmienky, ktoré odrážajú záväzné zákonné alebo regulačné ustanovenia, ako aj ustanovenia alebo princípy medzinárodných dohovorov, ktorých zmluvnými stranami sú členské štáty EÚ alebo EÚ, ako sú napríklad dohovory v oblasti dopravy.

Nižšie je uvedený neúplný zoznam opakujúcich sa nekalých podmienok, ktoré sa nachádzajú v spotrebiteľských zmluvách:

- Spotrebiteľia čelia zmluvným podmienkam, ktoré neprimerane vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľov na kompenzáciu, ak obchodník nesplní svoju časť zmluvy.
- Niektorí obchodníci zahrňajú do svojich zmlúv ustanovenia, ktoré im umožňujú jednostranne ukončiť zmluvu bez toho, aby rovnaké právo priznali spotrebiteľovi.
- Niektorí obchodníci si vyhradzuje právo jednostranne meniť zmluvy bez toho, aby na to mali oprávnený dôvod a bez toho, aby o tom informovali spotrebiteľa.
- Niektorí obchodníci vkladajú do svojich zmlúv ustanovenia, ktoré obmedzujú práva spotrebiteľov na podniknutie právnych krokov.

⁵³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (smernica o nekalých obchodných praktikách)

⁵⁴ Okrem aspektov uvedených v bode 2.4.

4. ZÁKONY A PREDPISY NA ÚROVNI EÚ A NA NÁRODNEJ ÚROVNI

4.1. Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (“UCTD” – Unfair Contract Terms Directive)

- [Smernica Rady 93/13/EHS](#) z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách.
- [Usmernenie k výkladu a uplatňovaniu smernice Rady 93/13/EHS](#) o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách.
- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Na národnej úrovni – Slovenská republika:

Transpozícia smernice o neprijateľných zmluvných podmienkach na vnútroštátnej úrovni:

Konečný termín transpozície: 01/05/2004

- [Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov \(consolidated version as amended by 25/2019 Z. z.\)](#)
- [Zákon č. 150/2004 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov](#)
- [Zákon č. 568/2007 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 527/2002 Z. z. o dobrovoľných dražbách a o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti \(Notársky poriadok\) v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 379/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov](#)
- [Zákon č. 397/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 575/2009 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 106/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení](#)

niektorých zákonov

- Zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok
- Zákon č. 438/2015 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony
- Zákon č. 2/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony

- Na vnútroštátnej úrovni bola Vyhláškou Ministerstva spravodlivosti SR č. 406/2008 Z.z. zriadená Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich. Komisia posudzuje podnety od občanov na nekalé obchodné praktiky a všeobecné zmluvné podmienky, ktoré sú podľa nich v rozpore so zákonom, prípadne koná z vlastného podnetu. V rámci svojej činnosti Komisia podáva aj podnety na spotrebiteľské organizácie, ktoré môžu iniciovať súdne alebo správne konania v mene spotrebiteľov. Oznamy o sťažnostiach spotrebiteľov a podnetoch komisie sú zverejňované na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti SR tu:

<https://www.justice.gov.sk/ministerstvo/komisia-na-posudzovanie-podmienok-v-spotrebiteľských-zmluvach/oznamy-o-staznostiach-spotrebiteľov-a-podnetoch-komisie/>

- Podľa článku 8a smernice o neprijateľných zmluvných podmienkach môžu členské štáty prijať vnútroštátne opatrenia, ktoré idú nad rámec požiadaviek smernice o neprijateľných zmluvných podmienkach. Slovenská legislatíva obsahuje „čiernu listinu“ zmluvných podmienok, ktoré sú za každých okolností neprimerané. Demonštratívny výpočet neprijateľných zmluvných podmienok v zmysle slovenskej legislatívy je obsiahnutý v § 53 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- *Podľa článku 8a smernice o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách môžu členské štáty prijať vnútroštátne opatrenia, ktoré idú nad rámec požiadaviek UCTD. Nasledujúca [tabuľka](#) odráža informácie poskytnuté členskými štátmi (31/05/2019).*

Doplnková dokumentácia:

- Praktické informácie o Smernici o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách sú dostupné [TU](#).

4.2 Smernica o nekalých obchodných praktikách (“UCPD”- Unfair Commercial Practices Directive)

- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES](#) z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady

97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“).

- [Výkladové usmenenia](#) k Smernice o nekalých obchodných praktikách.
- [Konsolidované znenie](#) Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (smernica o nekalých obchodných praktikách).
- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2019/2161](#) z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Na národnej úrovni – Slovenská republika:

Transpozícia smernice o nekalých obchodných praktikách na vnútroštátnej úrovni:

Konečný termín transpozície: 12/06/2007

- [Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov](#)
 - [Zákon č. 648/2007 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov](#)
 - [Zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
 - [Zákon č. 199/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
 - [Zákon č. 307/2018 Z. z. o dohľade nad dodržiavaním povinností pri štikovaní energeticky významných výrobkov a o zmene zákona č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov](#)
- Na vnútroštátnej úrovni bola Vyhláškou Ministerstva spravodlivosti SR č. 406/2008 Z.z. zriadená Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich. Komisia posudzuje podnety od občanov na nekalé obchodné praktiky a všeobecné zmluvné podmienky, ktoré sú podľa nich v rozpore so zákonom, prípadne koná z vlastného podnetu. V rámci svojej činnosti Komisia podáva aj podnety na spotrebiteľské organizácie, ktoré môžu iniciovať súdne alebo správne konania v mene spotrebiteľov. Oznamy o sťažnostiach spotrebiteľov a podnetoch komisie sú zverejňované na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti SR tu: <https://www.justice.gov.sk/ministerstvo/komisia-na-posudzovanie-podmienok-v-spotrebitel'skych-zmluvach/oznamy-o-staznostiach-spotrebitelov-a-podnetoch-komisie/>

Doplnková dokumentácia:

- Viac informácií o nekalých obchodných praktikách nájdete [TU](#).

4.3 Smernica o právach spotrebiteľov (“CRD” – Consumer Rights Directive)

- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EU](#) z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES
- [Usmernenie EÚ](#) k Smernici o právach spotrebiteľov
- [Konsolidované znenie](#) Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES
- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2019/2161](#) z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Na národnej úrovni – Slovenská republika:

Transpozícia smernice o právach spotrebiteľov na vnútroštátnej úrovni:

Konečný termín transpozície: 13/12/2013

- [Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník](#)
- [Zákon č. 509/1991 Zb., ktorým sa mení, dopĺňa a upravuje Občiansky zákonník](#)
- [Zákon č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach](#)
- [Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.](#)
- [Zákon č. 150/2004 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov](#)
- [Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov](#)
- [Zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)
- [Zákon č. 199/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v](#)

[znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)

- [Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#)

Doplnková dokumentácia:

- Viac informácií o Smernici o právach spotrebiteľov nájdete [TU](#).
- Informačné listy o kľúčových faktoch o Smernici o právach spotrebiteľov sú [TU \(v EN\)](#).

4.4. Smernica o predaji tovaru a Smernica o digitálnom obsahu a digitálnych službách

- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2019/770](#) z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb,
- [Smernica Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2019/771](#) z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES.

Na národnej úrovni :

- *Skontrolujte si svoje národné zákony, ktoré implementujú [Smernicu \(EÚ\) 2019/770](#) o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb, a [Smernicu \(EÚ\) 2019/771](#) určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES⁵⁵.*
- *Skontrolujte, či váš vnútroštátny orgán vydal špecifické usmernenia, odporúčania alebo rozhodnutia na základe týchto dvoch smerníc .*

Doplnková dokumentácia:

- **Zákonné záruky a obchodné záruky na spotrebný tovar v EÚ, na Islande a v Nórsku „Stojí za tie peniaze?“ – [Správa ECC-NET \(aktualizácia Apríl 2019\)](#).**
- **[Záruka a vrátenie – Praktické informácie \(čoskoro aktualizované\)](#).**

⁵⁵ Dňa 15.02.2022 na webovej stránke Európskej komisie ešte nie sú dostupné aktualizované informácie o úplnej transpozícii členskými štátmi.

4.5. Právne odkazy na novú Smernicu „ o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie na ochranu spotrebiteľa“ (Modernizačná smernica)

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie na ochranu spotrebiteľa, takzvaná „Smernica o modernizácii“:

[Smernica Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.

5. PRÍSLUŠNÁ JUDIKATÚRA

5.1. Databáza nekalých obchodných praktík

[Príloha 1 Usmernenia o implementácii/aplikácii UCTD](#) poskytuje zoznam všetkej relevantnej judikatúry EÚ týkajúcej sa nekalých obchodných praktík.

5.2. Databáza Smernice o nekalých zmluvných podmienkach

[Príloha 1 Výkladového usmernenia k uplatňovaniu UCTD](#) poskytuje zoznam všetkej relevantnej judikatúry EÚ týkajúcej sa nekalých zmluvných podmienok.

5.3. Databáza Smernice o právach spotrebiteľov

[Príloha 1 Výkladového usmernenia k uplatňovaniu CRD](#) poskytuje zoznam všetkej relevantnej judikatúry EÚ.

5.4. Dokumentácia Európskeho súdneho dvora o prípadoch spotrebiteľského práva

V roku 2018 vydal Súdny dvor Európskej únie [brožúru](#) (EN), v ktorej uvádza hlavné prípady vedené v oblasti spotrebiteľského práva (UCTD, UCPD atď.).

5.5. Databáza spotrebiteľského práva

Európska komisia vedie databázu so súhrmi najdôležitejších prípadov pre každú zo smerníc: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

6. ČO MÔŽU SPOTREBITELIA UROBIŤ, AK MAJÚ PROBLÉM?

6.1. Národné spotrebiteľské združenia

Spotrebiteľské združenia zohrávajú mimoriadne dôležitú úlohu v prípade sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Kliknutím [TU](#), môžete nájsť zoznam národných spotrebiteľských organizácií podľa krajín.

6.2. Európske spotrebiteľské centrá (ECC-NET)

ECC-NET je sieť spotrebiteľských centier. Sú kompetentné riešiť cezhraničné problémy medzi spotrebiteľom a obchodníkom. V každom členskom štáte EÚ, v Nórsku a na Islande je jedno Európske spotrebiteľské centrum (ECC). Zoznam všetkých ECC je k dispozícii [TU](#).



6.3. Konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu na súdoch a európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu (“ESCP” - European Small Claim Procedure)

V mnohých krajinách môžu spotrebiteľia v sporoch s obchodníkmi využiť osobitné konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu. Tieto konania sú zvyčajne lacnejšie a rýchlejšie ako bežné súdne konania. Aby však spotrebiteľ mohol využiť konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu, je zvyčajne stanovená horná hranica hodnoty nároku.

Národná úroveň – Slovenská republika :

V legislatíve Slovenskej republiky nie je osobitne upravené konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu.

Ak obchodník pochádza z inej členskej krajiny EÚ, spotrebiteľ má možnosť využiť európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu. Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu je zjednodušené súdne konanie založené na dostupnom štandardizovanom formulári dostupnom vo všetkých [28 EÚ Jazykoch](#). Jeho cieľom je zjednodušiť a zrýchliť cezhraničné sťažnosti (spory) s hodnotou až do výšky 5 000 EUR. Postup je dostupný vo všetkých členských štátoch EÚ okrem Dánska.

- **Právne odkazy:**

- [Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady \(ES\) č. 861/2007](#) z 11. júla 2007, ktorým sa ustanovuje Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu

- [Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) č. 1215/2012](#) o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (prepracované znenie) – nazývané “Brusel I”.
- **Ako nájsť príslušný súd a národné náklady konania?**
 - Nástroj na určenie príslušného súdu je k dispozícii [TU](#)
 - Nástroj na určenie vnútroštátnych nákladov konania je k dispozícii [TU](#).
- **Doplnková dokumentácia** K ESCP (Praktická príručka pre aplikáciu ESCP, infografika pre spotrebiteľov, leták pre právnikov atď.) je k dispozícii. [TU](#).

6.4. Orgány verejnej moci

V niektorých prípadoch môžu spotrebiteľia predkladať sťažnosti vnútroštátnym verejným orgánom, ako sú trhové orgány alebo regulačné orgány konkrétnych sektorov. Nie všetky úrady však akceptujú sťažnosti od individuálnych spotrebiteľov. Orgány sa tiež nezaoberajú otázkami nápravy: napr. orgán môže sankcionovať spoločnosť za nekalé praktiky, ale nepovie, či má spotrebiteľ nárok na odškodnenie.

Ak sa porušovanie práv spotrebiteľov rozšíri do viacerých krajín EÚ, orgány týchto krajín spolupracujú a navzájom si pomáhajú pri vyšetrowaní prostredníctvom špeciálnej siete s názvom Sieť spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľov.

- **Právny odkaz:**

[Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2017/2394](#) z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 .

6.5. Orgány alternatívneho riešenia sporov (ADR) a platforma online riešenia sporov (ODR)

Alternatívne riešenie sporov môže byť pre individuálnych spotrebiteľov účinným spôsobom riešenia sporov s obchodníkmi a získania nápravy. Orgány alternatívneho riešenia sporov existujú vo všetkých krajinách EÚ a sú vytvorené špeciálne s cieľom poskytnúť spotrebiteľom jednoduchý a cenovo dostupný spôsob riešenia ich sporov, ktorý im uľahčí a zlacní riešenie ich problému.

Alternatívne riešenie sporov (ADR)

Definícia: Alternatívne riešenie sporov (ADR) je mimosúdny proces riešenia sporov medzi spotrebiteľom a obchodníkom za pomoci subjektu ADR.

- **Právny odkaz:**

[Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ](#) z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)

Aktuálny zoznam dostupných subjektov ADR nájdete tu [TU](#) (klasifikované podľa krajiny a sektora).

Poznámka: Na Slovensku je alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov upravené osobitným zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na označenie tohto mimosúdneho procesu sa používa skratka ARS; subjektami ARS sú najmä spotrebiteľské združenia zapísané v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej Republiky a regulačné orgány, ktoré pôsobia v zmysle zákona ako tzv. orgány ARS.

Zoznam subjektov ARS je dostupný TU: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>

Okrem subjektov ARS môžu spotrebiteľské spory v rámci sféry ADR (alternative dispute resolution) riešiť aj mediátori, ktorí svoju činnosť vykonávajú v zmysle zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov a sú registrovaní v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Register mediátorov je dostupný TU: <https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/mediator?f.4502=4503>

Na mediáciu v spotrebiteľských sporoch sa vzťahujú požiadavky Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov).

Online platforma na riešenie sporov (ODR)

Definícia: Platforma riešenia sporov online (platforma ODR, *poznámka: v technických prekladoch aj ako platforma RSO*) je oficiálna webová stránka EÚ spravovaná Európskou komisiou. Jej cieľom je pomôcť spotrebiteľom a obchodníkom nájsť mimosúdne riešenie ich sporov týkajúcich sa nákupov online. Platforma ODR je navrhnutá tak, aby uľahčila komunikáciu medzi spotrebiteľmi, obchodníkmi a subjektami alternatívneho riešenia sporov, ak spotrebiteľ aj obchodník súhlasia s jej používaním.

- **Právny odkaz:**

[Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) č. 524/2013](#) z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online). Úplný zoznam kontaktných miest ODR je k dispozícii [TU](#). Ich úlohou je radiť spotrebiteľom, obchodníkom a subjektom alternatívneho riešenia sporov o fungovaní na platforme ODR a o ďalších možnostiach nápravy, ak sa spor na platforme nevyriešil.

Národná úroveň – Slovenská republika:

Národné kontaktné miesto - Slovensko

EURÓPSKE SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM V SLOVENSKEJ REPUBLIKE

MLYNSKÉ NIVY, 44/A, 827 15 BRATISLAVA, SLOVENSÁ REPUBLIK

TELEFÓN : +421 905 528 477

E-MAIL : ECCNET-SK@ec.europa.eu

6.6. Kolektívne akcie

Ak sa rovnaký alebo podobný nezákonný postup týka viacerých spotrebiteľov, kolektívne žaloby môžu byť účinným riešením na presadzovanie práv spotrebiteľov.

Definícia : “ Žaloba na zdržanie sa konania“ je žaloba, ktorú podáva oprávnený subjekt s cieľom zastaviť alebo zakázať porušovanie právnych predpisov zo strany obchodníkov, ktoré poškodzuje alebo môže poškodzovať kolektívne záujmy spotrebiteľov. Oprávnené subjekty sú určené krajinami EÚ. Niektoré z nich môžu za určitých podmienok podať žalobu na zdržanie sa konania v inom členskom štáte, než v ktorom boli určené. Zoznam týchto oprávnených subjektov nájdete [TU](#).

Právny odkaz :

[Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/22/ES](#) z 23. apríla 2009 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov (Kodifikované znenie). Text s významom pre EHP. **Smernica 2009/22/ES bude zrušená a nahradená Smernicou (EÚ) 2020/1828, pozri nižšie.**

Definícia: „Žaloba v zastúpení“ je žaloba na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, ktorú v mene spotrebiteľov podáva **oprávnený subjekt** ako žalujúca strana v mene spotrebiteľov **s cieľom dosiahnuť príkazné opatrenie, nápravné opatrenie alebo oboje**. Oprávneným subjektom je akákoľvek organizácia alebo verejný orgán zastupujúci záujmy spotrebiteľov, ktorých členský štát určil ako oprávnených podávať žaloby v zastúpení. Opatrenia na nápravu vydané v rámci žalôb v zastúpení si budú vyžadovať, aby obchodník porušujúci práva poskytol dotknutým spotrebiteľom **nápravu, ako je kompenzácia, oprava, výmena, zníženie ceny, ukončenie zmluvy alebo vrátenie zaplatenej ceny**, ak je to vhodné a dostupné podľa práva Únie alebo vnútroštátneho práva. **Žaloby v zastúpení by mali byť dostupné vo všetkých krajinách EÚ od 25. júna 2023.**

Právny odkaz:

[Smernica Európskeho parlamentu a Rady \(EÚ\) 2020/1828](#) z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22/ES (Text s významom pre EHP).

6.7. Bežné súdne konania

Spotrebitelia môžu vždy využiť vnútroštátne súdne konania, keďže prístup k spravodlivosti je základným právom. V praxi sa však na súdy obracia veľmi nízky počet spotrebiteľov, pretože súdne konanie je zvyčajne veľmi zdĺhavé a nákladné.

7. ĎALŠIE ZAUJÍMAVÉ NÁSTROJE: DATABÁZY JUDIKATURY EÚ

Nižšie nájdete rôzne nástroje, ktoré vám pomôžu rýchlo nájsť relevantné prípady.

- **Databáza Súdneho dvora Európskej únie (Curia)** je k dispozícii vo všetkých jazykoch EÚ - [TU](#).
- **Databáza Eur-Lex:** právna databáza Európskej únie: judikatúra EÚ vo všetkých úradných jazykoch EÚ vrátane judikatúry z obdobia predchádzajúceho 17/06/1997 - [TU](#)
- **Databáza JURIFAST:** prevádzkuje ju Asociácia štátnych rád a najvyšších správnych súdov Európskej únie (ACA Europe); obsahuje rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie o predbežných otázkach a príslušné prejudiciálne otázky súdov členských štátov (táto databáza funguje v angličtine a francúzštine) – dostupná [TU](#).
- **Databáza judikatúry JURE:** databázu vytvorila Európska komisia a obsahuje judikatúru týkajúcu sa súdnej právomoci v občianskych a obchodných veciach a uznávanie a výkonu rozsudkov v inom štáte, ako je štát, v ktorom bol rozsudok vynesený. Zahŕňa judikatúru týkajúcu sa príslušných medzinárodných dohovoroch (t. j. Bruselský dohovor z roku 1968, Lugánsky dohovor z roku 1988, ako aj judikatúru EÚ a členských štátov) – dostupná [TU](#).



Tento dokument bol vytvorený na základe zmluvy o poskytovaní služieb uzatvorenej s Európskou komisiou. Jeho obsah predstavuje iba názory autora a je na jeho výhradnú zodpovednosť. Európska komisia nepreberá žiadnu zodpovednosť za použitie informácií, ktoré obsahuje.