

Trendy a zmeny v oblasti ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike od júla 2024

Trends and changes in consumer protection in the Slovak republic as of July 2024

Peter Bednár¹

Paneurópska vysoká škola v Bratislave, Fakulta práva

Anotácia

Predkladaný príspevok sa po úvodnom exkurze do histórie zaoberá výraznými zmenami v oblasti ochrany spotrebiteľa v slovenskom právnom poriadku od júla 2024, kedy nadobudol účinnosť zák. č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Pozornosť upriamujeme na práva spotrebiteľa, informačné povinnosti obchodníka voči spotrebiteľovi, na možnosti odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy, klamlivé konanie či opomenutie konania, agresívne či klamlivé obchodné praktiky, vymáhanie pohľadávky, reklamácie, ako i na zmluvu uzavretú na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka. Spomínaný je tiež prínos novej právnej úpravy pre obchodníkov, ktorým uľahčí prácu vypustenie častí administratívnych povinností, ktoré ich nadmerne zaťažovali a nemali reálny prínos pre ochranu spotrebiteľa.

Annotation

Following an initial exploration of historical context, this paper examines the substantial changes introduced to consumer protection under the Slovak legal framework as of July 2024, with the enactment of Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection. The discussion focuses on key aspects of the legislation, including consumer rights, traders' information obligations toward consumers, the right of withdrawal, deceptive acts and omissions, aggressive or misleading commercial practices, debt recovery procedures, complaint handling, and contracts concluded remotely or outside the trader's business premises. Additionally, the paper highlights the benefits of the new legislation for traders, particularly in reducing administrative burdens that were previously excessive and offered little practical value to consumer protection.

Úvod

Spotrebiteľské právo je možné považovať za veľmi dynamické právne odvetvie, ktoré prešlo za ostatné desaťročia výraznými zmenami tak na úrovni primárneho práva EÚ, ako i v rámci jednotlivých vnútroštátnych legislatív. Prvýkrát bol pojem spotrebiteľ zakotvený v primárnom práve EHS v roku 1986. V roku 1993 zaviedla Maastrichtská zmluva ochranu spotrebiteľa ako samostatnú politiku spoločenstva.

Po spoločenských zmenách v roku 1989 a prechode na trhovú ekonomiku sa aj v našom geopolitickom priestore začal klásť výraznejší dôraz na ochranu spotrebiteľa. Naša legislatíva sa postupne začala približovať legislatívam vyspelých demokratických štátov. V roku 1992 vstúpil do platnosti zák. č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa. Tento právny akt už pracuje s pojmami *podmienky podnikania, spotrebiteľ, predávajúci, výrobca, dovozca, dodávateľ*,

¹ JUDr., Mgr., Paneurópska vysoká škola v Bratislave, Fakulta práva, Slovenská republika. Pan-European University in Bratislava, Faculty of Law, Slovak Republic.

výrobok či služba. Okrem hygienických podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb sú v tomto zákone zakomponované ustanovenia o zákaze diskriminácie spotrebiteľa, o bezpečnosti výrobkov a pod. Pre ochranu spotrebiteľa považujeme v tomto právnom predpise za podstatné, že definuje pojem *spotrebiteľská zmluva*, pričom ide o zmluvu uzatvorenú podľa Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, avšak môže ísť i o všetky iné zmluvy, ktorých charakteristickým znakom je, že sa uzavierajú vo viacerých prípadoch, a je obvyklé, že spotrebiteľ obsah zmluvy podstatným spôsobom neovplyvňuje. Tento zákon tiež posilnil ochranu spotrebiteľa v jeho práve organizovať sa v organizáciách na ochranu spotrebiteľa.

Právna úprava týkajúca sa ochrany spotrebiteľa je teda obsiahnutá tak v predpisoch Európskej únie, ako aj vo vnútroštátnom práve jednotlivých členských štátov.

V oblasti ochrany spotrebiteľov **Európska únia** vykonáva **spoločnú právomoc** s členskými štátmi.² Na základe ustanovení **Zmluvy o fungovaní EÚ**³ Únia v snahe podporiť záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov prispieva k ochrane ich zdravia, bezpečnosti či hospodárskych záujmov a napomáha tiež podpore ich práva na informácie, osvetu a tiež prispieva k podpore vytvárania združení na ochranu ich záujmov. Únia pomáha dosahovať tieto ciele prostredníctvom opatrení prijatých podľa čl. 114 – **aproximácia práva, harmonizačné opatrenia**⁴ – a to v kontexte zavŕšenia tvorby vnútorného trhu a opatrení, ktoré podporujú, dopĺňajú a sledujú politiku členských štátov.

Ochrana spotrebiteľov v politikách Európskej únie je zakotvená aj v **Charte základných práv EÚ**⁵ a prechádzala aj na európskej úrovni revíziou. Pôvodné smernice Európskej únie upravujúce ochranu spotrebiteľa – Smernica Rady č. 85/577/EHS a Smernica Európskeho parlamentu a Rady č. 97/7/ES boli zrušené a nahradené **Smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov** (aktuálne v konsolidovanom znení z 28. 5. 2022).

V súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov je potrebné spomenúť 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.

Medzi ďalšie významné európske smernice v skúmanej oblasti paria napríklad Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, 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, Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/94/EÚ z 22. októbra 2014 o zavádzaní infraštruktúry pre alternatívne palivá v znení delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) z 13. augusta 2019, Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných 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, ako aj Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru.

² Zmluva o fungovaní Európskej únie (konsolidované znenie) čl. 4 ods. 2 písm. f) [cit. 5. 8. 2024]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF .

³ Zmluva o fungovaní Európskej únie (konsolidované znenie) čl. 169 (pôvodný článok 153 ZES) [cit. 5. 8. 2024]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF .

⁴ Zmluva o fungovaní Európskej únie (konsolidované znenie) čl. 114 (pôvodný článok 95 ZES) [cit. 5. 8. 2024]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF .

⁵ Charta základných práv Európskej únie (2016/C 202/02) čl. 38 [cit. 9. 8. 2024]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT> .

Z hľadiska civilného procesu nadobudla novú ochranu spotrebiteľ v júli 2016, keď sa stali účinnými zák. č. 160/2015 Z. z. (Civilný sporový poriadok), zák. č. 161/2015 Z. z. (Civilný mimosporový poriadok) a zák. č. 162/2015 Z. z. (Správny súdny poriadok). Viac informácií a podrobnejšie spracovanie problematiky ochrany spotrebiteľa v spotrebiteľských sporoch po nadobudnutí účinnosti týchto zákonov prináša samostatný článok.⁶

Do júla 2024 predstavoval verejnoprávnu ochranu spotrebiteľa napr. zákon o ochrane spotrebiteľa⁷ či zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.⁸ V tejto súvislosti nemožno opomenúť ani zákon o dohľade a pomoci pri riešení neodôvodnenej geografickej diskriminácie zákazníka na vnútornom trhu.⁹

Súkromnoprávna ochrana spotrebiteľov je zabezpečovaná § 52 až § 54 Občianskeho zákonníka.¹⁰ Ide o hlavný predpis súvisiaci s implementáciou Smernice Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách.¹¹

I. Nový zákon o ochrane spotrebiteľa v kontexte európskych právnych noriem

Nový zákon o ochrane spotrebiteľa vstúpil do účinnosti 1. 7. 2024.¹²

Cieľom novej právnej úpravy je posilniť práva spotrebiteľov a dosiahnuť zjednotenie postupov obchodníkov. Nové usporiadanie vzťahov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi je potrebné aj z toho dôvodu, že veľké množstvo obchodných vzťahov prebieha v online prostredí. Nový zákon o ochrane spotrebiteľa tiež odstraňuje roztrieštenosť právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa a zabezpečuje odstraňovanie duplicit, terminologických odlišností či aplikačných problémov.

Nová právna úprava predstavuje zároveň transpozíciu viacerých smerníc Európskej únie – ide o Smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb,¹³ ďalej o Smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru¹⁴ a o Smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161, ktorou došlo k zmenám viacerých ochranospotrebiteľských smerníc, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľov.¹⁵

⁶ Nové prostriedky ochrany spotrebiteľa v spotrebiteľských sporoch podľa CSP, Vladimír Filičko, In: STUDIA IURIDICA Cassoviensia, ISSN 1339-3995, ročník 6.2018, číslo 1.

⁷ Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

⁸ 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.

⁹ Zákon č. 299/2019 Z. z. o dohľade a pomoci pri riešení neodôvodnenej geografickej diskriminácie zákazníka na vnútornom trhu.

¹⁰ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení zák. č. 108/2024 Z. z.

¹¹ Aktuálne v konsolidovanom znení z 28. 5. 2022.

¹² Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

¹³ 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, v konsolidovanom znení z 22. 5. 2019 [cit. 9. 8. 2024]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>.

¹⁴ 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 [cit. 9. 8. 2024]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/ALL/?uri=CELEX%3A32019L0771>.

¹⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2121 z 27. novembra 2019, ktorou sa mení smernica (EÚ) 2017/1132, pokiaľ ide o cezhraničné premeny, zlúčenia alebo splynutia a rozdelenia, v konsolidovanom znení z 12. 12. 2019 [cit. 9. 8. 2024]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/sk/ALL/?uri=CELEX%3A32019L2121>.

Jednou z najvýznamnejších smerníc v skúmanej oblasti je smernica Omnibus (2019/2161). Menia sa ňou všetky štyri existujúce smernice, a to 93/13/EHS, 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ.¹⁶

II. Odstúpenie od zmluvy

V zmysle novej právnej úpravy má spotrebiteľ v istých prípadoch **predĺženú dobu na odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy**.

Pri zmluvách uzatvorených na diaľku je v súčasnosti oproti pôvodnej 14-dňovej dobe aktuálna 30-dňová doba, kedy môže spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť bez udania dôvodu. Táto zmena sa týka zmlúv uzatvorených **na predajnej akcii** alebo **v súvislosti s ňou**, prípadne pri zmluve uzatvorenej **pri nevyžiadanej návšteve** alebo **v súvislosti s ňou**. Predĺžená doba sa teda vzťahuje iba na vyššie uvedené špecifické prípady. Cieľom, ktorý zákonodarca touto zmenou sleduje, je ochrana spotrebiteľa pred nátlakovými taktikami predajcov.¹⁷ Povinnosťou obchodníka je výslovne informovať spotrebiteľa o možnosti odstúpenia od zmluvy. V opačnom prípade môže byť spotrebiteľovi priznaná dodatočná doba na odstúpenie od zmluvy, a to až 12 mesiacov.

Pre správne pochopenie je potrebné vymedziť pojem **predajná akcia**: ide o podujatie konajúce sa mimo prevádzkových priestorov obchodníka a mimo domácnosti spotrebiteľa, určené pre obmedzený počet spotrebiteľov s prístupom na základe adresovaného oznámenia, z ktorého je zrejmé, že ide o pozvanie a ktorého predmetom je najmä prezentácia, ponuka, predaj alebo poskytnutie produktu, ak obchodník počas podujatia alebo do 15 pracovných dní po uskutočnení podujatia uzavrie so spotrebiteľom zmluvu. Predaj na predajnej akcii sa realizuje na základe **zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka**.¹⁸

Predajnou akciou **nie je** predaj na verejnej dražbe alebo podujatie, ktorého predmetom je výlučne ochutnávka a konzumácia potravín a nápojov spojená s ich predajom alebo predvedenie a predaj kozmetických výrobkov, ak nie sú predvádzané, ponúkané a predávané aj iné produkty.

Nevyžiadaná návšteva je návšteva obchodníka alebo osoby konajúcej v jeho mene u spotrebiteľa, o ktorú spotrebiteľ vopred obchodníka nepožiadaval alebo s ňou vopred výslovne nesúhlasil. Spravidla sa jedná o **podomový predaj** – teda predaj tovarov alebo poskytovanie služieb spotrebiteľovi v jeho domácnosti, čiže mimo prevádzkových priestorov obchodníka. Aj podomový predaj sa realizuje na základe **zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka**.

Návštevu nebude možné považovať za nevyžiadanú, ak jej predchádzala žiadosť spotrebiteľa o návštevu alebo získanie jeho výslovného súhlasu. Žiadosť alebo súhlas musia byť získané vopred. Súhlas však nemôže byť získaný na začiatku návštevy, napríklad pri bráne či vstupe do obydľia spotrebiteľa, ako ani v priebehu samotnej návštevy či *ex post*. Dostatočný časový odstup získania súhlasu pred začiatkom návštevy by mal byť posudzovaný individuálne v každom prípade. Súhlas musí byť výslovný, nesmie teda vzbudzovať pochybnosti o samotnom súhlase s návštevou, jeho povahe, rozsahu a ani okolnostiach, za ktorých bol

¹⁶ 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 [cit. 31. 6. 2025]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161>.

¹⁷ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 20 ods. 1 písm. b.

¹⁸ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 14 ods. 4.

udelený. Opäť tu však je potrebné uviesť, že je vecou súdu, aby v prípade súdneho konania uvedené rozhodol, a to s prihliadnutím na konkrétnosti sporu.

III. Nové a jednotné pojmy

V súvislosti s aktuálnou právnou úpravou je potrebné spomenúť novú a jednotnú terminológiu. Pri pojmoch spotrebiteľ a obchodník sa môžeme oprieť o ich definíciu uvedenú v Občianskom zákonníku.

V pôvodnom zákone o ochrane spotrebiteľa boli uvedené viaceré pojmy nekorešpondujúce s ostatnými právnymi predpismi.

Ako nový pojem môžeme vnímať **zmluvu s digitálnym plnením** – je ňou každá spotrebiteľská zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálne plnenie, a spotrebiteľ platí alebo sa zaväzuje zaplatiť cenu vrátane digitálne vyjadrenej hodnoty, alebo poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi svoje osobné údaje, a to aj vtedy, ak sa digitálne plnenie vyvíja podľa špecifikácií spotrebiteľa. Za zmluvu s digitálnym plnením sa nepovažuje zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálne plnenie a spotrebiteľ poskytne alebo sa zaväzuje poskytnúť len osobné údaje, ktoré obchodník spracúva výlučne na účely dodania digitálneho plnenia alebo splnenia zákonnej povinnosti.¹⁹

Ďalšie nové pojmy sú napr. digitálny obsah, digitálne služby či vec s digitálnymi prvkami.

Digitálnym obsahom sú údaje vytvárané a dodávané v digitálnej forme, napríklad film dodaný prostredníctvom digitálnej služby, akou je napríklad streaming.²⁰

Digitálnou službou je služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, alebo ktorá umožňuje výmenu alebo akúkoľvek interakciu údajov v digitálnej forme, ktoré nahrávajú alebo vytvárajú užívateľia služby. Digitálnou službou je teda napríklad prístup do streamovacej služby, kde si používateľ môže pozrieť film.²¹

Samotné DVD s filmom predstavuje **vec s digitálnymi prvkami**.

Dôležité je zároveň uviesť, že viaceré ďalšie pojmy boli aj pred účinnosťou nového zákona o ochrane spotrebiteľa v praxi používané, ale neboli legislatívne upravené, prípadne bolo možné badať istú nejednotnosť v rámci jednotlivých právnych úprav. Ide napríklad o pojmy **spotrebiteľská organizácia** či **online trh**.²² **Pojem obchodník** nahrádza pojmy predávajúci (používaný v zákone o ochrane spotrebiteľa) a dodávateľ (používaný v Občianskom zákonníku).

IV. Informačné povinnosti voči spotrebiteľovi

Nový zákon o ochrane spotrebiteľa prináša tiež **rozšírenie informačných povinností**

¹⁹ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení zák. č. 108/2024 Z. z. § 852a

²⁰ 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 (konsolidované znenie z 22. 5. 2019) čl. 2 ods. 1.

²¹ 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 (konsolidované znenie z 22. 5. 2019) čl. 2 ods. 2.

²² Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 2.

obchodníka voči spotrebiteľovi – môžeme sem zaradiť napríklad povinnosť informovať spotrebiteľa o popredajnom servise, a to vrátane povinnosti poskytnutia kontaktných údajov obchodníka, na ktorých bude spotrebiteľovi k dispozícii (vrátane telefónneho čísla obchodníka), ako aj povinnosť informovať spotrebiteľa o znížení ceny tovaru.

Informácie, ktorých zverejnenie vyplýva obchodníkovi ako povinnosť zo zákona, musia byť uvedené najmä vo všeobecných obchodných podmienkach a v prípade, ak má obchodník zriadené webové sídlo, tak aj na ňom.²³

V prípade **zmluvy uzavretej na diaľku** a **zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka** zákon vymedzuje **osobitné informačné povinnosti obchodníka**. Vzhľadom k neustále rastúcemu uzatváraniu spotrebiteľských zmlúv v online prostredí zákon v samostatných ustanoveniach upravuje informačné povinnosti prevádzkovateľa online trhu. Správne fungovanie a využívanie digitálneho trhu môže priniesť hospodárstvu Európskej únie až 415 miliárd eur ročne. Vďaka tomu by sa EÚ mohla stať digitálnym lídrom na celosvetovej úrovni.²⁴

Okrem všeobecných informačných povinností má obchodník v prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka spotrebiteľovi oznámiť adresu svojej elektronickej pošty, ako i iný prostriedok komunikácie, ktorý umožňuje obsah komunikácie uchovávať na trvanlivom médiu, kde musí byť uvedený i dátum a čas komunikácie.

Medzi ďalšie informačné povinnosti obchodníka voči spotrebiteľovi v prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka patrí informácia o cene za použitie prostriedkov komunikácie, ak je cena počítaná na základe zvýšenej sadzby, poskytnutie vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, poučenie o povinnosti spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru, ako i poučenie o povinnosti spotrebiteľa uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie. Ak zo spotrebiteľskej zmluvy vyplýva minimálna dĺžka trvania záväzku, je povinnosťou obchodníka o uvedenej skutočnosti informovať spotrebiteľa.²⁵

V prípade, ak je predajná cena pre konkrétného spotrebiteľa alebo pre skupinu spotrebiteľov určená na základe automatizovaného rozhodovania, musí byť o tejto skutočnosti spotrebiteľ informovaný.²⁶

V prípade **online trhu** musí byť pred uzavretím zmluvy prevádzkovateľom online trhu oznámené, či osoba, ktorá produkt na trhu ponúka je obchodníkom, poučenie, že sa na zmluvu nebudú vzťahovať ochrany spotrebiteľské právne predpisy, ak osoba ponúkajúca produkt nie je obchodníkom. Spotrebiteľ musí byť oboznámený (okrem všeobecných informačných povinností) aj o hlavných parametroch určujúcich poradie ponúk.²⁷

V. Sankcie

²³ Ibidem § 5 ods. 3.

²⁴ Európska rada / Rada Európskej únie. Digitálny jednotný trh pre Európu. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/sk/policies/digital-single-market/>. Navštívené dňa 11. 11. 2024.

²⁵ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 15.

²⁶ Čl. 4 ods. 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4. 5. 2016) v platnom znení.

²⁷ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 15.

Ďalšou zmenou od júla 2024 je zavedenie nových zásad **ukladania sankcií** obchodníkom. Cieľom je zabrániť ukladaniu likvidačných pokút dohliadaným osobám. Sadzby pokút sú určené o. i. aj percentuálnym podielom z obratu obchodníka. Zákon počíta aj so situáciou, keď nie je možné zistiť obrat porušiteľa. Ako príklad pre jednu z kategórií správnych deliktov možno uviesť, že orgán dohľadu môže uložiť obchodníkovi za porušenie zákonnej povinnosti pokutu vo výške od 200 eur do dvoch percent obratu obchodníka za predchádzajúce účtovné obdobie. Maximálna výška pokuty však nesmie prekročiť 200 000 eur.²⁸ V prípade opakovaného porušenia tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia, môže dosiahnuť maximálna výška pokuty sumu až 400 000 eur. Podmienkou je opakované porušenie tej istej povinnosti do 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie.²⁹

Pri opakovanom porušení zákona je možné uložiť aj pokutu vo výške 2 000 000 eur, ale uvedené platí len pre prípady rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo pre prípady rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie. Ide teda o najzávažnejšie správne delikty, pri ktorých sú zasiahnutí spotrebiteľia viacerých členských štátov na jednotnom trhu Únie, alebo je rozšírené porušovanie právnych predpisov, ktoré spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov aspoň v dvoch tretinách obyvateľstva Únie. V tejto súvislosti je kľúčovým článok 3 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394.

Nový zákon o ochrane spotrebiteľa zavádza pre e-shopy nový typ sankcie, a to **odstránenie alebo zmenu obsahu uverejneného v online rozhraní alebo výmaz domény**.³⁰ Ak je dohliadanej osobe uložená povinnosť vymazať doménu, môže orgán dohľadu požiadať registračnú autoritu o zabezpečenie registrácie vymazanej domény pre orgán dohľadu.

Pre obchodníkov je prínosom zavedenie tzv. **mechanizmu druhej šance**. Ide o zavedenie viacerých inštitútov smerujúcich k upusteniu od uloženia sankcie v prípadoch, ak obchodníci dobrovoľne ukončia porušovanie právnych predpisov a uskutočnia nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli konaním obchodníka porušené.³¹

Obchodníkom tiež uľahčí prácu vypustenie povinností, ktoré ich nadmerne zaťažujú, a to bez reálneho prínosu pre ochranu spotrebiteľov. Môžeme sem zaradiť napríklad **vypustenie duplicitnej úpravy náležitostí dokladu o kúpe alebo vypustenie povinnosti zverejňovať oznam o plánovanom dočasnom zatvorení prevádzkarne aspoň 24 hodín vopred**, tak ako to bolo povinnosťou obchodníkov do konca júna 2024.

VI. Prínos novej právnej úpravy pre spotrebiteľov

Významným prínosom pre spotrebiteľa je **zvýšenie ochrany pred umelým navýšovaním cien pred rôznymi zľavami a výpredajmi**, tzv. *black Friday*. Cieľom takto krátkodobu umelo zvýšených a následne znížených cien bolo nálákať spotrebiteľa ich na zľavu, ktorá ale v skutočnosti nie je zľavou. V praxi sa teda neraz stávalo, že dochádzalo k manipulácii zákazníkov. Obchodník uviedol zľavu z nakrátko umelo navýšenej ceny. Na základe nového zákona o ochrane spotrebiteľa je povinnosťou obchodníka uviesť **predchádzajúcu cenu**

²⁸ Ibidem § 43 ods. 1 písm. a).

²⁹ Ibidem § 43 ods. 3 písm. b), ods. 8 písm. b).

³⁰ Ibidem § 41.

³¹ Ibidem § 38 ods. 1 písm. b).

tovaru, ktorá je definovaná ako najnižšia cena, za ktorú obchodník predával alebo poskytoval tovar v období kratšom ako 30 dní pred znížením ceny tovaru, alebo od začiatku predaja tovaru alebo poskytovania tovaru, ak obchodník predával alebo poskytoval tovar v období kratšom ako 30 dní pred znížením ceny. V zmysle novej právnej úpravy má spotrebiteľ možnosť prijať informované rozhodnutie v súvislosti s nákupom tak, aby informácie o predajnej cene, ktoré mu obchodník poskytne, boli v súlade s reálnou výškou zľavy.³²

Zákon tiež prináša pre ochranu spotrebiteľov **zavedenie prostriedkov nápravy pre poškodených spotrebiteľov v prípadoch, ak sa obchodník voči nim dopustí nekalej obchodnej praktiky**.³³ Uvedené však nemá vplyv na právo osoby domáhať sa neplatnosti úkonu v prípade, ak ho osoba urobila v omyle vyplývajúcom zo skutočnosti, ktorá je pre jeho uskutočnenie rozhodujúca, a osoba, ktorej bol právny úkon určený, tento omyl vyvolala alebo o ňom musela vedieť.³⁴

Ďalším prínosom pre spotrebiteľov je **zlepšenie ochrany pred netransparentným nákupom a falošnými recenziami v online prostredí**.³⁵ Obchodníci sú povinní informovať spotrebiteľov o autenticite hodnotení jednotlivých produktov a rovnako musia informovať o kritériách ovplyvňujúcich poradie produktov vo výsledkoch vyhľadávania.³⁶ Cieľom týchto opatrení je zabrániť klamlivým praktikám a zabezpečiť, aby mal spotrebiteľ väčšiu istotu pri online nákupoch. Podstatné je taktiež posilniť relevantnosť zverejnených hodnotení. Spotrebiteľ teda musí byť od 1. júla informovaný, či a akým spôsobom obchodníci vykonávajú overovanie spotrebiteľských hodnotení. Cieľom je dosiahnutie vyššej transparentnosti trhu, vďaka ktorej by mala byť spotrebiteľovi zabezpečená možnosť prijať obozretné rozhodnutie o nákupe, ako i o výbere obchodníka.

Nový zákon o ochrane spotrebiteľa tiež **zakazuje marketing propagujúci tovar ako tovar identický s tovarom v inom členskom štáte Európskej únie**. Inými slovami to môžeme nazvať ako zákaz marketingu dvojitej kvality produktov. Uvedené môžeme vnímať ako zákaz klamlivého konania, ktorým sa rozumie taký marketing tovaru, ktorý prezentuje tovar ako identický s tovarom uvádzaným na trh v iných členských štátoch Európskej únie, ak tieto tovary majú podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti. Medzi tieto opatrenia môžeme zaradiť aj zákaz marketingu, ktorým dochádza ku klamaniu spotrebiteľa tým, že predstavuje tovar ako tovar identický s tovarom dostupným v inom členskom štáte, hoci uvedené nie je v súlade so skutočnosťou. V takýchto situáciách je potrebné skúmať, či je rozlíšenie pre spotrebiteľa ľahko rozpoznateľné, a to so zameraním na dostupnosť a primeranosť informácií. Porušenie tejto povinnosti je možné vnímať ako nekalú obchodnú praktiku.³⁷ S takýmto zavádzaním zákazníkov je možné stretnúť sa najmä v online priestore.

Jednotlivé výnimky z uvedeného pravidla sú uvedené v zákone. V prípade, ak by odlišné

³² Ibidem § 7 ods. 2.

³³ Obchodné praktiky, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, sú uvedené v Prílohe č. 1 k zákonu č. 108/2024 Z. z.

³⁴ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení zák. č. 108/2024 Z. z. § 49a.

³⁵ Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 11 ods. 6 písm. a).

³⁶ 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 (Ú. v. EÚ L 345, 27. 12. 2017) v konsolidovanom znení z 1. 1. 2022 Čl. 3 ods. 15.

³⁷ Medzi nekalé obchodné praktiky zaradíme zavádzajúce a agresívne obchodné praktiky. Viac o nekalých obchodných praktikách je uvedené v Kapitole 2 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. *Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, sa uvádza v prílohe 1 zák. č. 108/2024 Z. z. – obsahuje 27 klamlivých a 8 agresívnych obchodných praktík*

zloženie alebo vlastnosti boli zapríčinené objektívnymi alebo legitímnymi dôvodmi, nešlo by v takom prípade o klamlivú praktiku. Môže ísť napríklad o odlišnú dostupnosť surovín (napr. ich sezónnu dostupnosť vzhľadom k vegetačnému obdobiu). Obchodník má tiež právo ponúkať rovnaký tovar na rôznych trhoch v baleniach rozličného objemu, napr. vzhľadom k typickému správaniu spotrebiteľov. V rámci Európskej únie sú trhy, kde sú spotrebiteľia zvyknutí kupovať väčšie balenia, ale i trhy, kde uprednostňujú menšie balenia produktov. Samozrejme, že objem produktu v balení musí byť správne a presne vyznačený. Rovnako môžu byť zavedené nové receptúry zodpovedajúce aktuálnemu technologickému pokroku, ktoré nie je možné z objektívnych príčin aplikovať naraz na všetkých trhoch. V takomto prípade taktiež nejde o porušenie zákona.

Samozrejme, že v tejto súvislosti nemôžeme opomenúť koncept **priemerného spotrebiteľa**.³⁸ Vždy je potrebné skúmať každý jednotlivý prípad samostatne a zisťovať, ako predmetný produkt/tovar môže vnímať priemerný spotrebiteľ. Na účely určenia, či opis, obchodná známka alebo predajný opis či vyhlásenie sú spôsobilé uviesť zákazníka do omylu, je potrebné vziať do úvahy predpokladané očakávania priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný a primerane všímavý a obozretný, a to bez nevyhnutnosti vypracovávať znalecký posudok alebo vykonať spotrebiteľský prieskum.

Samostatné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa garantujú **rýchlejšiu nápravu a odškodnenie** pre spotrebiteľov.

VII. Reklamácie

V súvislosti s **reklamačným konaním** zisťujeme, že na základe novej právnej úpravy je zabezpečená vysoká konzistentnosť i v tejto oblasti. Zodpovednosť za vady je upravená výlučne v Občianskom zákonníku.³⁹ Odstránila sa tým paralelná úprava reklamačného konania, keďže do júla 2024 bola táto oblasť spracovaná tak v Občianskom zákonníku, ako i v zákone o ochrane spotrebiteľa,⁴⁰ čo pôsobilo chaoticky a nekonzistentne a v praxi to spôsobovalo komplikácie tak pre spotrebiteľov, ako i obchodníkov.

V súvislosti s **reklamačným poriadkom** je potrebné uviesť, že ho musia mať vypracovaný iba niektoré subjekty, napr. banky. Úprava reklamácií je po novom upravená Občianskym zákonníkom. V tejto súvislosti sa stretávame s pojmom primeraná lehota – je to najkratší čas, ktorý sudca potrebuje na posúdenie chyby a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť chyby. Maximálna doba 30 dní môže byť predĺžená v prípadoch, ak to bude odôvodnené objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

V súvislosti s **reklamačným konaním** je novinkou (smerujúcou v prospech obchodníkov) **zavedenie povinnosti pre kupujúceho prevziať si vec do 6 mesiacov odo dňa, keď ju mal po oprave alebo výmene prevziať**.⁴¹ V praxi neraz dochádzalo k situáciám, že si kupujúci neprevzal vec po výmene alebo po oprave pomerne dlhý čas. Predávajúcemu tak vznikali neraz

³⁸ Rozsudok Súdneho dvora (piata komora) zo 16. júla 1998. Gut Springenheide GmbH a Rudolf Tusky proti Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt - Amt für Lebensmittelüberwachung. Návrh na začatie prejudiciálneho konania Bundesverwaltungsgericht - Nemecko. Vec C-210/96.

³⁹ Problematika zodpovednosti za vady (v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou) je upravená v § 618 a nasl. zák. č. 40/1964 Z. z. Občianskeho zákonníka v znení zák. č. 108/2024 Z. z.

⁴⁰ Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zrušený a nahradený zákonom č. 108/2024 Z. z.

⁴¹ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení zák. č. 108/2024 Z. z. § 623 ods. 5.

nemalé náklady súvisiace s uskladnením vecí po dlhší čas. Išlo napríklad o situácie súvisiace s dlhodobým uskladnením motorových vozidiel.

Na tomto mieste je vhodné uviesť, že pokiaľ hovoríme o zodpovednosti za vady vecí, netýka sa to zodpovednosti za vady poskytnutej služby, ktorú vo všeobecnosti rieši zákon č. 108/2024 Z. z., prípadne osobitné predpisy, ako napríklad zákon o zázadoch.

V súvislosti s 30-dňovou dobou na vybavenie reklamácie je potrebné uviesť, že ide o maximálnu možnú lehotu. Reklamácia má byť vybavená v čo najkratšom možnom čase. Prekročenie 30-dňovej doby je možné iba v individuálnych prípadoch, ak sa vyskytnú dôvody nezávislé od obchodníka, ktoré budú znamenať prekážku pre vybavenie reklamácie do 30 dní. Povinnosťou obchodníka bude písomne informovať spotrebiteľa o prekročení zákonnej doby a tiež o dôvodoch jej prekročenia.

Záver

Pri porovnaní predchádzajúcich právnych úprav s novým zákonom o ochrane spotrebiteľa možno tvrdiť, že aktuálne trendy pri problematike ochrany spotrebiteľa smerujú k výraznejšej pružnosti, postupne dochádza k odstraňovaniu nadmernej administratívnej záťaže, ktorá nie vždy bola v súlade s potrebami spotrebiteľa.

Od júla 2024 dochádza k zjednoteniu pojmového aparátu, čo odstraňuje viaceré možné nedorozumenia, ku ktorým mohlo v tejto súvislosti dochádzať, a to najmä pri jazykovom, sémantickom výklade jednotlivých slov. Naša právna úprava sa tak dostáva do súladu s európskymi smernicami, ktoré boli prijaté už pred niekoľkými rokmi.

Celkovo je možno hodnotiť prijatie nového zákona o ochrane spotrebiteľa pozitívne, keďže je významným priblížením k modernej európskej legislatíve 21. storočia, odstraňuje viaceré nejednoznačnosti, prináša odbremenenie od neraz samoučelnej administratívy, ale najmä, a to je pre spotrebiteľa najpodstatnejšie, zlepšuje jeho ochranu pred informáciami o nereálnych zľavách, zvyšuje ochranu pred nekalými obchodnými praktikami, ako i ochranu pred netransparentným nákupom a nie je možné propagovať tovar s odlišnými vlastnosťami ako tovar identický s tovarom v inom členskom štáte EÚ. Samozrejme, že v tomto kontexte nemožno zabudnúť na garanciu rýchlejšej nápravy, teda pružnejšieho reklamačného konania a odškodnenia pre spotrebiteľov.

V súčasnosti je už vládou schválená novela zákona č. 108/2024 Z. z., ktorá transponuje ďalšie smernice – Smernicu 2024/825⁴² a Smernicu 2024/1799.⁴³ Cieľom je posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie a zavedenie spoločných pravidiel na podporu opravy tovaru.

Prax najbližších rokov ukáže, či sa podarí dosiahnuť ciele sledované zákonodarcom pri prijímaní zákona NR SR č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa, prípadne, či bude túto veľmi citlivo vnímanú a aktuálnu problematiku potrebné ďalej revidovať.

⁴² Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/825 z 28. februára 2024, ktorou sa menia smernice 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie prostredníctvom lepšej ochrany pred nekalými praktikami a prostredníctvom lepšieho informovania.

⁴³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/1799 z 13. júna 2024 o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/2394 a smerníc (EÚ) 2019/771 a (EÚ) 2020/1828.

Použité informačné zdroje

Európska rada / Rada Európskej únie. Digitálny jednotný trh pre Európu. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/sk/policies/digital-single-market/>. Navštívené dňa 11. 11. 2024.

Charta základných práv Európskej únie (2016/C 202/02) [cit. 9. 8. 2024]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT>.

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4. 5. 2016) v platnom znení.

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 (Ú. v. EÚ L 345, 27. 12. 2017) v konsolidovanom znení z 1. 1. 2022.

Rozsudok Súdneho dvora (piata komora) zo 16. júla 1998. Gut Springenheide GmbH a Rudolf Tusky proti Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt - Amt für Lebensmittelüberwachung. Návrh na začatie prejudiciálneho konania Bundesverwaltungsgericht - Nemecko. Vec C-210/96.

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 [cit. 31. 6. 2025]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161>.

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 (konsolidované znenie z 22. 5. 2019).

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/1799 z 13. júna 2024 o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/2394 a smerníc (EÚ) 2019/771 a (EÚ) 2020/1828.

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/825 z 28. februára 2024, ktorou sa menia smernice 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie prostredníctvom lepšej ochrany pred nekalými praktikami a prostredníctvom lepšieho informovania.

Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zrušený a nahradený zákonom č. 108/2024 Z. z.

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení zák. č. 108/2024 Z. z.

Zmluva o fungovaní Európskej únie (konsolidované znenie) [cit. 5. 8. 2024]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF.