



SPOTREBITEĽSKÁ POLITIKA: ZÁSADY A NÁSTROJE

Účinná politika ochrany spotrebiteľa je zárukou správneho a efektívneho fungovania jednotného trhu^[1]. Jej cieľom je chrániť práva spotrebiteľov vo vzťahu k obchodníkom a poskytovať posilnenú ochranu zraniteľným spotrebiteľom. Finančná kríza ukázala, že vďaka predpisom na ochranu spotrebiteľa sa trhy môžu stať spravodlivejšími a kvalita hospodárskej súťaže sa môže zvýšiť. Posilnenie postavenia spotrebiteľov a účinná ochrana ich bezpečnosti a hospodárskych záujmov sa stali kľúčovými cieľmi európskej politiky.

PRÁVNY ZÁKLAD A CIELE

Článok 4 ods. 2 písm. f) a články 12, 114 a 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) a článok 38 Charty základných práv Európskej únie.

Článok 114 ZFEÚ je právnym základom pre harmonizačné opatrenia zamerané na vytvorenie vnútorného trhu. Zdôrazňuje sa v ňom cieľ zabezpečenia vysokej úrovne ochrany – vrátane ochrany spotrebiteľa –, pričom sa zohľadňuje najmä vývoj vychádzajúci z nových vedeckých poznatkov.

V článku 169 ZFEÚ sa stanovil právny základ pre celý rad činností v oblasti ochrany spotrebiteľa na úrovni EÚ. Uvádza sa v ňom, 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“. Týmto článkom sa tiež zabezpečuje, aby sa bral väčší ohľad na záujmy spotrebiteľov aj v rámci ostatných politík EÚ. V tomto zmysle článok 169 posilňuje článok 114 a rozširuje jeho pôsobnosť nad rámec otázok jednotného trhu tak, aby zahŕňal prístup k tovaru a službám, prístup k súdom, kvalitu verejných služieb a niektoré aspekty politík, ktoré sa týkajú výživy, potravín, bývania a zdravia. Stanovuje sa v ňom tiež, že opatrenia EÚ nesmú brániť žiadnemu členskému štátu zachovať alebo zaviesť prísnejšie ochranné opatrenia za predpokladu, že sú zlučiteľné so zmluvami. V dôsledku toho je spotrebiteľská politika v súčasnosti súčasťou strategického cieľa EÚ zlepšiť kvalitu života svojich občanov. Okrem priamych opatrení na ochranu práv EÚ zabezpečuje, aby boli záujmy spotrebiteľov zahrnuté do právnych predpisov Únie vo všetkých príslušných oblastiach politiky.

[1]Štúdia Aspekty ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, vypracovaná pre výbor IMCO, tematická sekcia A, 2014.

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)



V súlade s článkom 12 ZFEÚ sa musia požiadavky na ochranu spotrebiteľa zohľadniť pri definovaní a uskutočňovaní iných politík a činností EÚ. Článok 38 Charty základných práv Európskej únie posilňuje ochranu spotrebiteľa tým, že uvádza, že politiky EÚ musia zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.

OPATRENIA

A. Všeobecne

Program činnosti EÚ v oblasti spotrebiteľskej politiky pozostáva najmä z [Európskeho programu pre spotrebiteľov a programu Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020](#)^[2].

Program pre spotrebiteľov má rôzne ciele:

- podporovať bezpečnosť spotrebiteľov pomocou balíka predpisov o bezpečnosti výrobkov a dohľade nad trhom z roku 2013, a najmä lepšou identifikáciou a vysledovateľnosťou výrobkov, opatreniami na posilnenie bezpečnosti v potravinovom reťazci a novými pravidlami o bezpečnosti kozmetických výrobkov zavedenými v polovici roku 2013,
- zvyšovať povedomie o právach spotrebiteľa: vyvinuté boli interaktívne nástroje, napríklad Consumer Classroom (škola spotrebiteľov), s cieľom informovať a vzdelávať spotrebiteľov a pomôcť im plne sa zapojiť do jednotného trhu,
- posilniť presadzovanie pravidiel na ochranu spotrebiteľa koordinovanými opatreniami proti porušovaniu právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa formou kontrol internetových stránok sieťou vnútroštátnych orgánov zodpovedných za ochranu spotrebiteľa; a jednoduchými, rýchlymi a lacnými mimosúdnyimi postupmi nápravy pre spotrebiteľov, dostupnými vďaka [smernici o alternatívnom riešení sporov](#) (2013) a [nariadeniu o riešení spotrebiteľských sporov online](#) (2013)
- začleniť záujmy spotrebiteľov do kľúčových sektorových politík novými právnymi predpismi v sektoroch ako telekomunikácie, digitálne technológie, energetika, doprava a potravinárstvo a novými opatreniami na zvýšenie transparentnosti a prístupu k retailovým finančným službám a uľahčenie presunov bankových účtov,
- posilniť ochranu spotrebiteľov, čo je aj hlavným cieľom stratégie spotrebiteľskej politiky EÚ, ako sa uvádza v pracovnom dokumente útvarov Komisie o posilnení práv spotrebiteľov v EÚ, ktorého cieľom je posilniť právomocí spotrebiteľov v EÚ výberom, informáciami a povedomím o právach spotrebiteľov a prostriedkoch nápravy.

V programe pre spotrebiteľov sa tiež identifikujú výzvy, napríklad prechod k udržateľnejšej spotrebe a riešenie osobitných potrieb zraniteľných spotrebiteľov.

Program Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020, ktorý má rozpočet 188,8 milióna EUR, bude podporovať spotrebiteľskú politiku EÚ počas ďalších rokov. Jeho zámerom je pomôcť

[2]Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 254/2014 z 26. februára 2014 o viacročnom programe Spotrebiteľa na roky 2014 – 2020, Ú. v. EÚ L 84, 20.3.2014, s. 42.



občanom využívať ich spotrebiteľské práva a aktívne sa zúčastňovať na jednotnom trhu, a tým podporovať rast a inovácie a pomôcť EÚ splniť ciele stratégie Európa 2020.

Aby sa posilnila dôvera spotrebiteľov v jednotný trh, prijaté boli dve dôležité opatrenia: [Smernica 2013/11/EÚ](#) z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a návrh [smernice Komisie](#) o kolektívnom uplatňovaní nárokov a právach cestujúcich. Digitálny rozmer jednotného trhu bol zavŕšený stratégiou pre jednotný digitálny trh, ktorú Komisia prijala 6. mája 2015 a ktorej cieľom je okrem iného zabezpečiť spotrebiteľom lepší prístup k digitálnemu tovaru a službám v celej EÚ^[3].

Európske inštitúcie systematicky monitorujú spotrebiteľskú politiku prostredníctvom hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok, ktorá sleduje vnútroštátne podmienky pre spotrebiteľov v troch oblastiach (znalosť a dôvera, dodržiavanie a presadzovanie, sťažnosti a riešenie sporov) a skúma pokrok pri integrácii maloobchodného trhu EÚ na základe cezhraničných transakcií medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi a rozvoja elektronického obchodovania. Spotrebiteľská politika sa sleduje aj prostredníctvom hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských trhov, ktorá robí prieskum medzi spotrebiteľmi, ktorí nedávno uskutočnili nákup, s cieľom zistiť výkonnosť viac ako 40 spotrebiteľských trhov podľa kľúčových ukazovateľov, ako sú dôvera, že predávajúci dodržiavajú pravidlá ochrany spotrebiteľa, porovnateľnosť ponúk, dostupná ponuka na trhu, miera naplnenia očakávaní spotrebiteľov a škody spôsobené problémami, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú^[4].

B. Odvetvové opatrenia (2.2.2)

1. Spotrebiteľské skupiny

Zapojenie skupín zastupujúcich záujmy spotrebiteľov v EÚ je pre európske inštitúcie prioritou. Európska poradná skupina spotrebiteľov (ECCG) je hlavným fórom Komisie pre konzultácie s vnútroštátnymi a európskymi spotrebiteľskými organizáciami. Táto poradná skupina zriadená [rozhodnutím Komisie 2009/705/ES](#) môže poskytovať poradenstvo Komisii a informovať ju o všetkých otázkach týkajúcich sa záujmov spotrebiteľov na úrovni EÚ. Parlament a Rada nedávno prijali nariadenie, ktorým sa zriaďuje program Únie na podporu osobitných činností, ktorými sa zvyšuje zapojenie spotrebiteľov a ostatných koncových používateľov finančných služieb do tvorby politiky Únie v oblasti finančných služieb^[5].

2. Vzdelávanie spotrebiteľov

EÚ zorganizovala podujatia na vzdelávanie spotrebiteľov na rôznych úrovniach, napríklad postupné začleňovanie vzdelávania spotrebiteľov do učebných osnov základných a stredných škôl. Európsky diár je školský diár určený študentom stredných

[3]Oznámenie Komisie zo 6. mája 2015 s názvom Stratégia pre jednotný digitálny trh v Európe: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>; Pozri aj ďalšie dokumenty zverejnené s tlačovou správou na stránke: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_sk.htm. Informácie o príslušných verejných konzultáciách (prebiehajúcich, plánovaných a ukončených) možno nájsť na stránke: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations>.

[4]12. vydanie z roku 2016: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf

[5]Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/826 zo 17. mája 2017, ktorým sa na obdobie rokov 2017 – 2020 zriaďuje program Únie na podporu osobitných činností, ktorými sa zvyšuje zapojenie spotrebiteľov a ostatných koncových používateľov finančných služieb do tvorby politiky Únie v oblasti finančných služieb <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj>



škôl (vo veku 15 – 18 rokov). Obsahuje informácie pre mladých ľudí o otázkach týkajúcich sa EÚ vrátane ich práv ako spotrebiteľov. Komisia tiež viedla programy vzdelávania učiteľov a podporila vytvorenie odborov magisterského štúdia zameraných na spotrebiteľskú politiku. Interaktívny online nástroj na vzdelávanie spotrebiteľov s názvom [Dolceta](#) je dostupný vo všetkých členských štátoch a vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Je určený školiteľom a učiteľom, ale aj spotrebiteľom, a poskytuje okrem iného informácie o základných právach spotrebiteľov, bezpečnosti výrobkov a finančnej gramotnosti.

3. Informácie pre spotrebiteľov

Lepšia informovanosť a väčšie znalosti o právach spotrebiteľa by mohli viesť k zvýšeniu dôvery spotrebiteľov. EÚ vytvorila sieť európskych spotrebiteľských centier (ECC-Network), ktoré poskytujú informácie a poradenstvo o cezhraničnom nakupovaní a riešia sťažnosti spotrebiteľov. Paralelná sieť FIN-NET plní rovnakú úlohu v prípade sťažností na cezhraničné finančné služby. Komisia takisto vedie v členských štátoch informačné kampane zamerané na spotrebiteľov a uverejňuje praktické usmernenia pre spotrebiteľov. SOLVIT je služba určená na riešenie sporov, ktoré vznikajú v dôsledku porušení európskeho práva.

Informačná kampaň o právach spotrebiteľov, ktorú organizovala Komisia od jari 2014 do začiatku roka 2016, informovala občanov o ich právach vyplývajúcich z právnych predpisov EÚ o ochrane spotrebiteľa a nasmerovala ich na správne miesta, kde môžu v prípade problémov alebo otázok získať poradenstvo a pomoc. Jej zámerom bolo zvýšenie všeobecnej informovanosti obchodníkov a spotrebiteľov o právach spotrebiteľov v celej EÚ, ktoré vyplývajú najmä z vnútroštátnej transpozície smerníc EÚ. Osobitná pozornosť sa venovala smernici o právach spotrebiteľov, smernici o nekalých obchodných praktikách, smernici o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách a smernici o predaji spotrebného tovaru a zárukách na spotrebný tovar.

Výskum, ktorý si nechal vypracovať Európsky parlament, preukázal, že hoci na internete je k dispozícii množstvo informácií o právach spotrebiteľa, tieto informácie sú roztrúsené medzi mnohými európskymi a vnútroštátnymi zdrojmi^[6]. Portál Vaša Európa^[7] zohráva dôležitú úlohu, pretože ponúka prístup k lepším informáciám o spotrebiteľskej politike a združuje rôzne informačné zdroje do jedného referenčného informačného centra.

4. Presadzovanie práv spotrebiteľov

Účinné a správne presadzovanie práv spotrebiteľov je rovnako dôležité ako ich existencia. Za ich presadzovanie sú zodpovedné najmä vnútroštátne verejné orgány. V [nariadení \(ES\) č. 2006/2004](#) o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa sa spájajú tieto vnútroštátne orgány do celoeurópskej siete, ktorá im poskytuje rámec na výmenu informácií a na spoluprácu s cieľom zastaviť akéhokoľvek porušovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľov (napr. klamlivá reklama, balíky dovolenkových

[6]Štúdia Európske jednotné kontaktné miesto, vypracovaná pre výbor IMCO, tematická sekcia A, 2013 [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2013/507453/IPOL-IMCO_ET\(2013\)507453_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[7]Vaša Európa – <https://europa.eu/youreurope/index.htm#sk>



služieb alebo predaj na diaľku). Sieť vykonáva aj dohľad nad spoločným trhom a opatrenia týkajúce sa presadzovania právnych predpisov (napríklad formou kontrolných akcií na internete, počas ktorých orgány kontrolujú internetové stránky a zisťujú, či sú v súlade s právnymi predpismi).

ÚLOHA EURÓPSKEHO PARLAMENTU

Parlament neustále zlepšuje pravidlá ochrany spotrebiteľov v EÚ. Politika ochrany spotrebiteľa sa zmenila z technickej harmonizácie noriem pri presadzovaní vnútorného trhu na politiku, ktorá je súčasťou úsilia o zlepšenie cieľa, ktorým je vytvorenie „Európy pre občanov“. Spolurozhodovací postup a rozšírenie oblasti právnych predpisov, ktoré sa v Rade prijímajú kvalifikovanou väčšinou, dali Parlamentu právomoc vypracúvať a posilňovať právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vďaka legislatívnemu úsiliu Európskeho parlamentu uplatňujú členské štáty od 13. júna 2014 vnútroštátne právne predpisy, ktorými vykonávajú [smernicu o právach spotrebiteľov](#), prijatú veľkou väčšinou v Európskom parlamente. Smernica posilňuje práva spotrebiteľov tým, že zavádza dlhšie lehoty na odstúpenie od zmluvy pri zmluvách na diaľku a zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov, zabezpečuje väčšiu transparentnosť cien, zakazuje vopred zaškrtnuté políčka a poskytuje zrozumiteľnejšie informácie týkajúcich sa digitálneho obsahu, čím zvyšuje sebedôveru zákazníkov z EÚ. Parlament schválil 12. decembra 2017 návrh Komisie na revíziu spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa ([nariadenie \(ES\) č. 2006/2004](#)) s cieľom zvýšiť účinnosť pravidiel a postupov spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa^[8].

Parlament zohráva dôležitú úlohu, keďže nepracuje len na právnych predpisoch EÚ, ale stanovuje aj politický program v oblasti ochrany spotrebiteľa prijímaním iniciatívnych správ. Parlament sa mimoriadne aktívne usiluje zvyšovať objem rozpočtových prostriedkov na opatrenia v oblastiach, ako napríklad informovanie a (finančné) vzdelávanie spotrebiteľov a rozširovanie spotrebiteľských organizácií v členských štátoch, a to s dôrazom na členské štáty, ktoré pristúpili k EÚ po roku 2004.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
05/2019

[8]Legislatívne uznesenie Európskeho parlamentu zo 14. novembra 2017 o návrhu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa ([2016/0148\(COD\)](#)) – https://eur-lex.europa.eu/procedure/SK/2016_148

