



OPATRENIA NA OCHRANU SPOTREBITEĽA

Európske opatrenia na ochranu spotrebiteľa sú zamerané na ochranu zdravia, bezpečnosti a hospodárskych a právnych záujmov európskych spotrebiteľov bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, cestujú alebo nakupujú. Ustanovenia EÚ upravujú tak fyzické transakcie, ako aj elektronické obchodovanie a obsahujú pravidlá všeobecnej uplatniteľnosti spolu s ustanoveniami zameranými na konkrétne produkty vrátane liekov, geneticky modifikovaných organizmov, tabakových výrobkov, kozmetiky, hračiek či výbušnín.

PRÁVNY ZÁKLAD

Články 114 a 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ).

CIELE

Zabezpečiť, aby všetkým spotrebiteľom v Únii, bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, cestujú alebo nakupujú, prináležala vysoká spoločná úroveň ochrany pred rizikami a ohrozením ich bezpečnosti a hospodárskych záujmov, a zvýšiť schopnosť spotrebiteľov brániť vlastné záujmy.

DOSIAHNUTÉ VÝSLEDKY

- A. Ochrana zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov
 - 1. Opatrenia EÚ v oblasti verejného zdravia a tabaku ([2.2.4](#))
 - 2. Potraviny ([2.2.6](#))
 - 3. Lieky ([2.2.5](#))
 - 4. Systém všeobecnej bezpečnosti výrobkov a dohľad nad trhom

[Smernicou 2001/95/ES](#) sa zavádza systém všeobecnej bezpečnosti výrobkov, podľa ktorého všetky spotrebiteľské výrobky uvedené na trh musia spĺňať určité normy týkajúce sa poskytovania informácií spotrebiteľom, opatrení na odstránenie ohrozenia bezpečnosti, sledovania bezpečnosti výrobkov a vysledovateľnosti, a to aj vtedy, ak sa na ne nevzťahujú osobitné odvetvové právne predpisy. Ak výrobok predstavuje vážnu hrozbu, ktorá si vyžaduje urýchlené kroky, príslušný členský štát je povinný Komisiu okamžite informovať prostredníctvom systému RAPEX, ktorý je určený na rýchlu výmenu informácií medzi členskými štátmi a Komisiou.



5. Bezpečnosť kozmetických výrobkov, výbušnín na civilné použitie a hračiek

[Nariadením \(ES\) č. 1233/2009](#) sa zaisťuje bezpečnosť kozmetických výrobkov, ako aj ochrana spotrebiteľov zabezpečením zoznamu zložiek a informatívneho označovania. Do 11. júla 2013 nadobudla účinnosť väčšina ustanovení tohto nariadenia. Bezpečnostné požiadavky týkajúce sa výbušnín na civilné použitie a podobných výrobkov sú stanovené v smerniciach 93/15/EHS, 2008/43/ES a 2004/57/ES a v rozhodnutí 2004/388/ES, ktoré bolo nedávno prepracované smernicou o výbušninách na civilné použitie (2014/28/EÚ) a smernicou o pyrotechnických výrobkoch ([2013/29/EÚ](#)). Požiadavky na bezpečnosť hračiek sú stanovené v [smernici 2009/48/ES](#). Príslušné normy vypracúva a reviduje Európsky výbor pre normalizáciu (CEN).

6. Európske systémy výmeny informácií a dohľadu

Rozhodnutiami 93/683 a 93/580 bol ustanovený európsky systém monitorovania úrazov v domácnostiach a vo voľnom čase (EHLASS) na zber údajov o úrazoch, ku ktorým dochádza v domácnosti alebo vo voľnom čase, a systém Spoločenstva na výmenu informácií o niektorých výrobkoch, ktoré môžu ohroziť zdravie alebo bezpečnosť spotrebiteľov (s výnimkou farmaceutík a výrobkov na obchodné použitie).

B. Ochrana hospodárskych záujmov spotrebiteľov

1. Služby informačnej spoločnosti, elektronický obchod a elektronické a cezhraničné platby

[Smernica 2000/31/ES](#) (smernica o elektronickom obchode) sa vzťahuje na zodpovednosť poskytovateľov služieb (so sídlom v EÚ) za služby online, online elektronické operácie a ostatné online činnosti, ako napríklad noviny, databázy a finančné služby, odborné služby, služby v oblasti zábavy (video na požiadanie), priamy marketing a reklamné služby a služby prístupu na internet. Smernica (EÚ) 2015/2366 o cezhraničných úverových prevodoch a nariadenie (ES) č. 924/2009 o cezhraničných platbách zabezpečujú, aby poplatky za cezhraničné platby v eurách boli rovnaké ako poplatky za platby v tejto mene v rámci členského štátu.

2. Televízia bez hraníc

Smernica 2010/13/EHS zabezpečuje voľný pohyb služieb vysielania a zároveň zachováva určité ciele verejného záujmu, ako je kultúrna rozmanitosť, právo na odpoveď, ochrana spotrebiteľa a ochrana neplnoletých osôb. Jej ustanovenia sa vzťahujú napríklad na reklamu alkoholických nápojov, tabaku a liekov, telenácup a programy vysielajúce pornografiu alebo extrémne násilie. Udalosti s veľkým významom pre spoločnosť sa majú vysielat' voľne v nekódovanej forme, dokonca aj keď výlučné práva kúpili platené televízne kanály.

3. Zmluvy o predaji na diaľku a zmluvy uzatvárané mimo prevádzkových priestorov, predaj tovaru a záruk a nečestné podmienky v zmluvách

Od 13. júna 2014 nahradila [smernica 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov](#) smernicu Rady 85/577/EHS a smernicu 97/7ES. Zároveň sa ňou zmenila smernica Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách a smernica 1999/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na



spotrebný tovar. Posilnili sa ňou práva spotrebiteľov, stanovili pravidlá poskytovania informácií spotrebiteľom, upravilo právo na odstúpenie od zmluvy a harmonizovali niektoré zmluvné ustanovenia. [Smernicou 2002/65/ES](#) sa upravuje poskytovanie finančných služieb spotrebiteľom na diaľku.

4. Nekalé obchodné postupy a porovnávací a klamlivá reklama

[Smernicou 2005/29/ES](#) o nekalých obchodných praktikách (podnikateľov voči spotrebiteľom) sa zakazujú klamlivé a agresívne postupy, tzv. ostré postupy (ako nátlakový predaj, klamlivý marketing a nekalá reklama) a postupy, ktoré využívajú donútenie ako prostriedok predaja. Smernica obsahuje kritériá na určenie agresívnych obchodných praktík (obťažovanie, nátlak a neprimerané ovplyvňovanie) a „čiernu listinu“ nekalých obchodných praktík. [Smernicou 2006/114/ES](#) o klamlivej a porovnávacíj reklame sa zakazuje klamlivá reklama. Ustanovujú sa v nej aj podmienky, za ktorých je porovnávací reklama povolená. V oznámení Komisie z 27. novembra 2012 ([COM\(2012\)0702](#)) sa navrhla revízia smernice 2006/114/ES s cieľom riešiť medzery v texte a zamerať sa na problém zavádzajúcich adresárových spoločností.

5. Zodpovednosť za chybné výrobky a označenie ceny

V [smernici 99/34/EHS](#) sa ustanovuje zásada objektívnej zodpovednosti alebo zodpovednosti bez zavinenia výrobcu v prípadoch škody spôsobenej chybným výrobkom. Poškodený spotrebiteľ, ktorý chce získať odškodnenie, musí do troch rokov preukázať škodu, chybu výrobku a príčinný vzťah medzi nimi. [Smernica 98/6/ES](#) o jednotkových cenách obchodníkov zaväzuje, aby uvádzali predajné ceny a ceny za mernú jednotku s cieľom zlepšiť a zjednodušiť porovnanie ceny a množstva medzi výrobkami na trhu. [Smernica 1999/44/ES](#) ustanovuje výrobné záruky pre spotrebiteľov tým, že obchodníkom predávajúcim spotrebný tovar v EÚ ukladá povinnosť odstrániť nedostatky, ktoré existovali už v čase dodania tovaru a ktoré sa prejavujú do dvoch rokov.

6. Spotrebiteľský úver

Cieľom [smernice 2008/48/ES](#) je zjednotiť úroveň ochrany práv spotrebiteľov na jednotnom trhu. Ustanovuje zrozumiteľný súbor informácií, ktoré treba poskytnúť spotrebiteľom v dostatočnom predstihu pred uzatvorením zmluvy a takisto ako súčasť zmluvy o úvere. Veritelia musia používať rovnaké štandardné európske informácie o spotrebiteľskom úvere, t. j. tlačivo obsahujúce všetky relevantné informácie o zmluve vrátane nákladov spojených s úverom a ročnej percentuálnej miery nákladov. Spotrebiteľia majú právo odstúpiť od zmluvy o spotrebiteľskom úvere bez uvedenia dôvodu do 14 dní od uzatvorenia zmluvy a úver kedykoľvek predčasne splatiť, pričom veriteľ môže žiadať o spravodlivú a objektívne opodstatnenú kompenzáciu.

7. Balíky dovolenkových služieb a časovo vymedzené užívanie nehnuteľností

[Smernica \(EÚ\) 2015/2302](#) chráni základné práva spotrebiteľov pri rezervácii balíkov dovolenkových služieb alebo iných foriem kombinovaného cestovania, napr. ak je prostredníctvom internetových stránok rezervovaná kombinácia letu a hotela alebo prenájmu automobilu, ktorú si zákazník sám zvolí. [Smernica 2008/122/ES](#) o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, o dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a o výmene sa vzťahuje na povinnosť predávajúceho informovať



o podstatných častiach zmluvy a na právo spotrebiteľa bezodplatne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní. Parlament prijal 12. marca 2014 návrh smernice o balíku cestovných služieb a asistenčných cestovných službách, ktorou sa ruší smernica 90/314/EHS.

8. Letecká doprava

V [nariadeniach \(ES\) č. 261/2004](#) a [\(ES\)č. 2027/97](#) (v znení zmien) sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a pravidlá o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehody. V [nariadení \(ES\) č. 80/2009](#) o počítačových rezervačných systémoch pre produkty leteckej dopravy sa ustanovujú povinnosti dodávateľov systému (prístupovať ku každému dopravcovi na rovnakom základe) a dopravcov (poskytovať informácie do všetkých systémov s rovnakou starostlivosťou a včasnosťou). Nariadením (ES) č. 80/2009 sa zavádzajú spoločné kritériá a postupy pre stanovenie cestovného v leteckej doprave a sadzieb za leteckú prepravu nákladu leteckými dopravcami na linkách v rámci Spoločenstva. [Nariadením \(ES\) č. 300/2008](#) sa zavádzajú spoločné pravidlá v oblasti bezpečnostných noriem civilného letectva po teroristických útokoch z 11. septembra 2001.

9. Trhy s energiou

Tretí balík právnych predpisov EÚ v oblasti trhov s energiou (prijatý v roku 2009) bol prijatý s cieľom zlepšiť fungovanie vnútorného trhu s energiou a vyriešiť štrukturálne problémy. Vzťahuje sa na päť hlavných oblastí, ku ktorým patrí aj väčšia transparentnosť maloobchodných trhov v prospech spotrebiteľov. [Smernica 2012/27/EÚ](#) dáva spotrebiteľom možnosť lepšie riadiť svoju spotrebu, keďže im prostredníctvom individuálnych meračov zaisťuje ľahký a voľný prístup k údajom o spotrebe. Cieľom [nariadenia \(EÚ\) 2017/1369](#) je zabezpečiť, aby boli v jasnej a zrozumiteľnej podobe uvádzané komplexné informácie o spotrebe energie a výkonnosti určitých domácich spotrebičov a spotrebiteľia tak mohli pri nákupe robiť informované rozhodnutia a vyberať si tie spotrebiče, ktoré sú najúčinnnejšie. Na vnútornom trhu EÚ s energiou je právom všetkých občanov EÚ, aby boli ich domovy napojené na energetické siete a aby sa mohli slobodne rozhodnúť pre akéhokoľvek dodávateľa plynu alebo elektriny, ktorý ponúka služby v mieste ich bydliska.

10. Sieť európskych spotrebiteľských centier (sieť ECC alebo tzv. europriehradky) a portál Vaša Európa

Sieť ECC poskytuje informácie a pomoc spotrebiteľom v súvislosti s cezhraničnými transakciami. Táto sieť spolupracuje aj s inými európskymi sieťami, najmä so sieťou FIN-NET (financie), SOLVIT (vnútorný trh) a Európskou justičnou sieťou pre občianske a obchodné veci. Portál Vaša Európa poskytuje spotrebiteľom komplexné informácie o zmluvných právach, telekomunikačných a internetových službách, finančných produktoch a službách, možnom nespravodlivom zaobchádzaní, dodávkach energie a spotrebiteľskom urovnávaní sporov^[1].

[1]Vaša Európa – https://europa.eu/youreurope/citizens/index_sk.htm



C. Ochrana právnych záujmov spotrebiteľov

1. Alternatívne riešenie sporov a riešenie sporov online

Postupy alternatívneho riešenia sporov (ARS) sú mechanizmy mimosúdneho vyrovnania, ktoré pomáhajú spotrebiteľom a predajcom riešiť nezhody, väčšinou prostredníctvom tretej strany, napr. mediátora, rozhodcu alebo ombudsmana. V odporúčaní 98/257/ES, rozhodnutí č. 20/2004/ES a uznesení Rady 2000/C 155/01 z 25. mája 2000 sa ustanovujú zásady, ktoré sa majú dodržiavať v rámci postupov alternatívneho riešenia sporov a ktoré majú jednotlivým spotrebiteľom zaručiť lacnejšie a rýchlejšie opravné prostriedky. Smernica 2009/22/ES o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov harmonizuje existujúce právne predpisy EÚ a jednotlivých štátov a s cieľom chrániť kolektívne záujmy spotrebiteľov zavádza „konanie na dosiahnutie súdneho príkazu“, ktoré na úrovni príslušných vnútroštátnych súdov možno začať proti priestupkom, ktorých sa dopustili obchodné subjekty z iných krajín. [Smernicou 2013/11/EÚ](#) z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa spotrebiteľom poskytuje možnosť, aby sa s rôznymi zmluvnými spormi s obchodníkmi pri domácich alebo cezhraničných on-line i off-line nákupoch obrátili na kvalitné alternatívne subjekty riešenia sporov. [Nariadením \(EÚ\) č. 524/2013](#) z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line sa spotrebiteľom a obchodníkom z EÚ umožňuje urovnávať on-line spory týkajúce sa vnútroštátnych a cezhraničných nákupov na internete prostredníctvom platformy pre riešenie sporov v celej EÚ, ku ktorej sa môžu subjekty ARS pripojiť od februára 2016.

2. Európska justičná sieť pre občianske a obchodné veci a povinnosť vnútroštátnych orgánov spolupracovať

[Rozhodnutím 2001/470/ES](#) sa ustanovila európska súdna sieť, ktorej cieľom je zjednodušiť život občanov, ktorí čelia cezhraničným právnym sporom, a to zlepšením mechanizmov justičnej spolupráce medzi členskými štátmi v občianskych a obchodných veciach a poskytovaním praktických informácií, ktoré uľahčia prístup týchto občanov k spravodlivosti. [Nariadením \(ES\) č. 2006/2004](#) sa ustanovila sieť vnútroštátnych orgánov zodpovedných za účinné presadzovanie právnych predpisov EÚ na ochranu spotrebiteľa a od 29. decembra 2005 ich zaväzuje k spolupráci s cieľom zaručiť presadzovanie právnych predpisov EÚ a v prípade porušení v rámci EÚ zabrániť každému porušeniu, a to s využitím vhodných právnych nástrojov, ako napr. súdnych príkazov.

ÚLOHA EURÓPSKEHO PARLAMENTU

Riadny legislatívny postup (predtým spolurozhodovací postup) a rozšírenie oblastí právnych predpisov, ktoré sa v Rade prijímajú hlasovaním kvalifikovanou väčšinou, dali Parlamentu právomoc aktívne sa zapájať do prípravy a posilňovania právnych predpisov EÚ na ochranu spotrebiteľa a zároveň uviesť do rovnováhy záujmy trhu a záujmy spotrebiteľov. Parlament napríklad 23. júna 2011 jednoznačnou väčšinou hlasov schválil smernicu o právach spotrebiteľov, ktorou sa posilnili práva spotrebiteľov, pokiaľ ide o zmluvy uzavreté na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, zaviedla sa vyššia cenová transparentnosť, zakázali sa vopred označené políčka a objasnili ustanovenia o poskytovaní informácií o digitálnom obsahu s cieľom posilniť dôveru



európskych spotrebiteľov. Balík predpisov o bezpečnosti výrobkov a dohľade nad trhom nadobudol účinnosť 15. apríla 2014. Komisia predložila tento balík na žiadosť Parlamentu vo februári 2013.

Parlament tiež zohrával ústrednú úlohu pri rozširovaní rozsahu pôsobnosti nariadenia o riešení sporov online, aby sa Európanom umožnil ľahko prístupný a cenovo dostupný spôsob riešenia právnych sporov.

Parlament popri prijímaní právnych predpisov pravidelne diskutuje o otázkach ochrany spotrebiteľa, výsledkom čoho sú nelegislatívne uznesenia ako uznesenie zo 4. februára 2014 o uplatňovaní smernice o nekalých obchodných praktikách a uznesenie z 23. októbra 2012 o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff / Andreea Dobrita
05/2019

