



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^[2]. Predpisy na ochranu spotrebiteľa môžu zlepšiť trhové výsledky pre celé hospodárstvo. Ich uplatňovaním sa trhy stávajú spravodlivejšími a vďaka zlepšenej kvalite informácií poskytovaných spotrebiteľom môžu viesť k ekologickejšim a viac sociálne orientovaným trhovým výsledkom. Posilnenie postavenia spotrebiteľov a účinná ochrana ich bezpečnosti a hospodárskych záujmov sa stali kľúčovými cieľmi politiky EÚ.

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.

[1]Štúdia s názvom Aspekty ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, vypracovaná pre Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa tematickou sekciou pre politiky v oblastiach hospodárstva, vedy a kvality života Generálneho riaditeľstva Európskeho parlamentu pre vnútorné politiky, február 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).

[2]Štúdia s názvom Príspevek k rastu: Právne aspekty ochrany európskych spotrebiteľov, vypracovaná pre Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa tematickou sekciou pre politiky v oblastiach hospodárstva, vedy a kvality života Generálneho riaditeľstva Európskeho parlamentu pre vnútorné politiky, apríl 2019, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU\(2019\)631066_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf).



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.

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 vychádza z [nového programu pre spotrebiteľov](#), ktorý bol prijatý 13. novembra 2020. Program predstavuje aktualizovanú víziu spotrebiteľskej politiky EÚ na roky 2020 až 2025 s názvom Posilnenie odolnosti spotrebiteľov v záujme udržateľnej obnovy. Zameriava sa aj na riešenie bezprostredných obáv spotrebiteľov v súvislosti s pandémiou COVID-19.

Program sa týka piatich hlavných prioritných oblastí:

- zelená transformácia: riešenie nových výziev v oblasti práv spotrebiteľov a príležitostí na posilnenie postavenia, ktoré prináša zelená transformácia, a zabezpečenie toho, aby udržateľné výrobky a životný štýl boli prístupné pre všetkých bez ohľadu na to, kde žijú alebo aký majú príjem,
- digitálna transformácia: vytvorenie bezpečnejšieho digitálneho priestoru pre spotrebiteľov, v ktorom sú chránené ich práva, a zabezpečenie rovnakých podmienok, ktoré umožnia inováciám poskytovať novšie a lepšie služby všetkým Európanom,
- účinné presadzovanie a náprava: riešenie vplyvu pandémie COVID-19 na práva spotrebiteľov a boj proti zavádzajúcim tvrdeniam týkajúcim sa životného prostredia a nekalým obchodným praktikám v súvislosti s technikami ovplyvňovania online a personalizáciou. Hoci presadzovanie práv spotrebiteľov je v prvom rade zodpovednosťou vnútroštátnych orgánov, EÚ zohráva dôležitú koordinačnú a podpornú úlohu, a to na základe [nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa](#),
- riešenie špecifických potrieb spotrebiteľov: zohľadňovanie potrieb spotrebiteľov, ktorí môžu byť v určitých situáciách zraniteľní a potrebujú osobitné záruky. To môže byť spôsobené sociálnymi okolnosťami alebo osobitnými charakteristikami jednotlivcov alebo skupín spotrebiteľov, a
- ochrana spotrebiteľa v globálnom kontexte: zaistenie bezpečnosti dovozu a ochrana spotrebiteľov EÚ pred nekalými obchodnými praktikami, ktoré používajú hospodárske subjekty z krajín mimo EÚ, prostredníctvom dohľadu nad trhom a užšej spolupráce s príslušnými orgánmi v partnerských krajinách EÚ.

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 sústavne 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.

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 v roku 2017 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^[3].

2. Vzdelávanie spotrebiteľov

EÚ zorganizovala podujatia na vzdelávanie spotrebiteľov na rôznych úrovniach, napríklad postupné začleňovanie vzdelávania spotrebiteľov do učebných osnov základných a stredných škôl. Jednou z iniciatív na tento účel je Consumer Classroom, viacjazyčná webová stránka pre učiteľskú komunitu v celej Európe. Spája rozsiahlu knižnicu týkajúcu sa vzdelávania spotrebiteľov z celej EÚ a poskytuje interaktívne a kooperatívne nástroje na pomoc pri príprave a výmene skúseností so študentmi, ako aj s ostatnými učiteľmi. Interaktívny online nástroj na vzdelávanie spotrebiteľov s názvom Dolceta (<http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/>) bol dostupný vo všetkých členských štátoch a vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Bol určený školiteľom a učiteľom, ale aj spotrebiteľom, a poskytoval 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

[3]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/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX:32017R0826>.



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 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^[4]. Portál Vaša Európa^[5] zohráva dôležitú úlohu, pretože ponúka prístup k lepším informáciám o spotrebiteľskej politike a združuje rôzne informačné zdroje do jedného referenčného informačného centra. Prístup k informáciám sa zlepšil prostredníctvom jednotnej digitálnej brány^[6].

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. 2017/2394](#) o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu 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 služieb alebo predaj na diaľku). Sieť vykonáva aj koordinované vyšetrovania a opatrenia na presadzovanie práva (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“. 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.

[4]Štúdia s názvom Európske jednotné kontaktné miesto, vypracovaná pre Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa tematickou sekciou pre politiky v oblastiach hospodárstva, vedy a kvality života Generálneho riaditeľstva Európskeho parlamentu pre vnútorné politiky, júl 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).

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

[6]Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012, Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 1.



Dňa 12. decembra 2017 Parlament prijal nariadenie (EÚ) 2017/2394 o spolupráci vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa^[7] s cieľom zvýšiť účinnosť pravidiel a postupov spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

V nadväznosti na návrh [Novej dohody pre spotrebiteľov](#) zo strany Komisie prijal Parlament 27. novembra 2019 smernicu (EÚ) 2019/2161 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie na ochranu spotrebiteľa^[8]. Dňa 25. novembra 2020 Parlament prijal smernicu (EÚ) 2020/1828 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov^[9].

Okrem práce na právnych predpisoch EÚ stanovuje Parlament aj politické programy v oblasti ochrany spotrebiteľa prijímaním iniciatívnych správ. Parlament sa mimoriadne aktívne usiluje zvyšovať objem rozpočtových prostriedkov na opatrenia v oblasti ochrany spotrebiteľa a rozširovanie spotrebiteľských organizácií v členských štátoch, a to najmä tých, ktoré pristúpili k EÚ po roku 2004. Dňa 13. septembra 2018 Parlament prijal iniciatívnu [správu](#), ktorú vypracoval jeho Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa a ktorá sa týkala dvojakej kvality výrobkov na jednotnom trhu. Takýto postup je podľa správy diskriminačný a v rozpore s očakávaniami spotrebiteľov.

Dňa 25. novembra 2020 Parlament prijal [uznesenie](#) na základe iniciatívnej správy s názvom Smerom k udržateľnejšiemu jednotnému trhu pre podniky a spotrebiteľov, v ktorom zdôraznil význam trvácnosti a opraviteľnosti spotrebného tovaru a toho, aby mali spotrebiteľia viac práv a informácií, čo im pomôže prijímať udržateľné rozhodnutia^[10].

Počas krízy spôsobenej ochorením COVID-19 sa ochrana spotrebiteľa stala nevyhnutnou na zabezpečenie náhrad za zrušenie služieb a na boj proti šíreniu nesprávnych informácií a proti nečestným obchodníkom predávajúcim falošné alebo nevyhovujúce zdravotnícke pomôcky za príliš vysoké ceny. Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa zaslal 23. marca 2020 výkonnej podpredsedníčke Európskej komisie Margrethe Vestagerovej, komisárom Thierryemu Bretonovi a Didierovi Reyndersovi a chorvátskemu predsedníctvu Rady list, v ktorom vyzval na prijatie ďalších opatrení na riešenie krízy spôsobenej ochorením COVID-19 a poukázal na potrebu demokratického dohľadu nad týmto procesom. Tematická sekcia pre politiky v oblastiach hospodárstva, vedy a kvality života usporiadala 9. novembra 2020

[7]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, s. 1.

[8]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, Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7.

[9]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), Ú. v. EÚ L 409, 4.12.2020, s. 1.

[10]Príslušný výskum zahŕňa brífing uverejnený v apríli 2020 s názvom Právne predpisy v oblasti udržateľnej spotreby a ochrany spotrebiteľa, ktorý Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa poskytl Generálne riaditeľstvo Európskeho parlamentu pre vnútorné politiky, tematická sekcia pre politiky v oblastiach hospodárstva, vedy a kvality života.



[webinár](#)^[11] pre Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa o vplyve ochorenia COVID-19 na vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa. Zdôraznili sa v ňom účinky opatrení zavedených na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ s cieľom zmierniť negatívne dôsledky pandémie a navrhli sa ďalšie kroky na zabezpečenie hladkého fungovania vnútorného trhu v súčasnosti a počas budúcich kríz. Komisár pre spravodlivosť a spotrebiteľov Didier Reynders predstavil 19. novembra 2020 Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa nový [program pre spotrebiteľov](#). Program skúma vplyv ochorenia COVID-19 na spotrebiteľov a rieši dlhodobějšíe otázky spotrebiteľskej politiky týkajúce sa zelenej a digitálnej transformácie, reakcie na zraniteľnosť spotrebiteľov, účinného presadzovania práv spotrebiteľov a medzinárodnej spolupráce s partnerskými krajinami.

Spotrebiteľská politika v oblasti online a digitálnych služieb je témou, na ktorú sa zameriava Parlament, a najmä Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa. V júni 2020 sa v [štúdiu](#)^[12], ktorú si výbor vyžiadala a ktorá bola zameraná na moderovanie nezákonného obsahu online platformami, dospelo k záveru, že existuje priestor na posilnenie právneho rámca EÚ popri spoluregulácii zo strany online platforiem s cieľom chrániť spotrebiteľov pred nelegálnym alebo škodlivým obsahom online.

Parlament zároveň pracuje na budúcom [akte o digitálnych službách](#), ktorého cieľom je zvýšiť bezpečnosť elektronického obchodu zavedením prísnejších opatrení na presadzovanie práva v záujme účinnej ochrany spotrebiteľov v digitálnom prostredí. Dňa 20. októbra 2020 prijal tri uznesenia, v ktorých vyzval Komisiu, aby riešila nedostatky vo svojom balíku o digitálnych službách. Išlo o [Akt o digitálnych službách: zlepšenie fungovania jednotného trhu](#), [Akt o digitálnych službách a súvisiace otázky základných práv](#) a [Akt o digitálnych službách: prispôbenie pravidiel obchodného a občianskeho práva pre obchodné subjekty pôsobiace online](#).

Amy McGourty / Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
12/2020

[11]Webinár o vplyve ochorenia COVID-19 na vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa, dostupný na webovom sídle Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa: <https://www.europarl.europa.eu/committees/sk/webinar-on-the-impact-of-covid-19-on-the/product-details/20201029WKS03041>.

[12]De Streef, A. a kol., Moderovanie nezákonného obsahu na internete online platformami, štúdia pre Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa, Európsky parlament, Generálne riaditeľstvo pre vnútornú politiku, tematická sekcia pre politiky v oblastiach hospodárstva, vedy a kvality života, Luxemburg.

K dispozícii na stránke:

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU\(2020\)652718_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652718/IPOL_STU(2020)652718_EN.pdf).

