

Modul 1

Požiadavky na informácie
pred uzatvorením zmluvy

Obsah

Úvod.....	4
Čo je spotrebiteľské právo EÚ?	7
Môžem vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie práv spotrebiteľov?	7
Je každý, kto u mňa nakupuje, spotrebiteľ?	7
Čo sa stane v prípade transakcií s dvojakým účelom?	8
Čo je spotrebiteľská zmluva?	8
Aké sú požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy?	9
Sú niektoré spotrebiteľské zmluvy oslobodené od požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy, ktoré sú stanovené smernicou 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov?	10
Ktoré požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v mojom obchode ("zmluva uzatvorená v obchodných priestoroch")?	11
Ktoré požiadavky na informácie sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené na diaľku alebo mimo vašich prevádzkových priestorov?	13
Ako musíte predložiť predzmluvné a zmluvné informácie?	15
V akom jazyku sa musia predkladať tieto predzmluvné a zmluvné informácie?	17
V prípade zmlúv dohodnutých mimo obchodných priestorov stačí, aby som spotrebiteľovi poskytol všetky tieto informácie ústnou formou?	17
Musím tieto predzmluvné a zmluvné informácie predložiť rôznymi spôsobmi, v závislosti od toho, kto sú moji cieľoví spotrebiteľia?	17
Cezhraničný predaj: čo sa stane, keď ponúknem svoje produkty alebo služby spotrebiteľom mimo územia svojho štátu?	18
Kedy sa bude vaša obchodná činnosť považovať za činnosť zameranú výslovne na spotrebiteľov v inom štáte?	18
Čo to pre vás znamená v praxi?	18
Ak nastane spor ohľadom zmluvy o cezhraničnom predaji, ktorý súd je príslušný?	19
Aké budú dôsledky v prípade neposkytnutia informácií pred uzatvorením zmluvy?	20

“Ak ma budú predajcovia jasne a úplne informovať, zvýši to moju dôveru voči nim i voči trhu.”

spotrebiteľ

“Jasné a úplné informácie pred tým, ako si niečo kúpim, mi pomáhajú pri správnych rozhodnutiach, či určité produkty skutočne chcem, alebo nechcem.”

spotrebiteľ

“Zaistenie toho, aby všetci predajcovia dodržiavali svoje povinnosti ohľadom jasného a úplného informovania zákazníkov pred vlastnou kúpou, zabezpečuje spravodlivejšie podmienky na trhu.”

MSP

Úvod

Vážený podnikateľ!

Táto príručka je súčasťou projektu "ConsumerLaw Ready" určeného špecificky pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré komunikujú so spotrebiteľmi.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoeurópsky projekt, ktorý manažuje BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) v konzorciu s UEAPME (Hlas malých a stredných podnikov v Európe) a Eurochambres (Združenie európskych obchodných a priemyselných komôr). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskeho parlamentu a Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám pri plnení požiadaviek spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ v jeho príslušnom vnútroštátnom práve. V roku 2017 Európska komisia ukončila hodnotenie s cieľom skontrolovať, či sú pravidlá stále vhodné pre daný účel. Výsledok bol celkovo pozitívny¹. Hlavným zistením bolo, že je potrebné lepšie presadzovať existujúce pravidlá zo strany orgánov a lepšie poznať podniky a spotrebiteľov. Cieľom projektu ConsumerLaw Ready je zvýšiť znalosť predajcov, najmä malých a stredných podnikov, pokiaľ ide o práva spotrebiteľov, a ich príslušné zákonné povinnosti.

Príručka pozostáva z piatich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy
- Modul 2 obsahuje pravidlá o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia predajcovia zaistiť, ak neplnia podmienky zmluvy
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nekalé zmluvné podmienky
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie sporov on-line (ODR), ktorá je oficiálnou webovou stránkou, ktorú spravuje Európska komisia a ktorá sa zameriava na pomoc spotrebiteľom a predajcom pri mimosúdnom riešení sporov.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie pomôcky, ako sú videá, kvízy a "e-testy", pomocou ktorých môžete získať certifikát. Môžete sa tiež spojiť s odborníkmi a inými MSP prostredníctvom fóra.

Modul 1 príručky má za cieľ oboznámiť vás s predzmluvnými informáciami, ktoré ste ako predajca povinný zverejniť pred uzatvorením zmluvy so spotrebiteľom. Popisuje, aké informácie, ako a kedy ste povinní poskytnúť, a dáva vám tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákonov.

¹ Ďalšie informácie o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul predstavuje požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy stanovené v smernici 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov ("smernica o právach spotrebiteľov"), ktorá bola transponovaná do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ. Podrobnejšie informácie o ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov nájdete v usmernení Európskej komisie [Guidance document of the European Commission](#)², ktoré je k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ.

Okrem týchto horizontálnych požiadaviek môžu byť v závislosti od typu zmluvy (napr. spotrebiteľský úver, cestovné v balíku atď.) uplatňované iné, najmä sektorovo špecifické informačné požiadavky - nezávisle, alebo v kombinácii s požiadavkami na informácie o CRD. Tieto ďalšie požiadavky nepatria do rozsahu tejto príručky, odporúčame vám, aby ste sa s nimi oboznámili aj so zreteľom na vašu konkrétnu oblasť podnikania. Databáza spotrebiteľského práva [Consumer Law Database](#)³ a portál pre podnikanie v Európe ([Your Europe Business Portal](#))⁴ vám môžu pomôcť získať relevantné informácie.

Dúfame, že informácie uvedené v príručke budú pre vás užitočné.

² vid' http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ vid' <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ vid' <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 1

Čo je spotrebiteľské právo EÚ?

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych súborov pravidiel.

Týkajú sa spravodlivosti obchodných praktík, spravodlivosti zmluvných podmienok, požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy, práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a iných pravidiel ochrany spotrebiteľa špecifických pre určité typy spotrebiteľských zmlúv (napr. zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, zmluvy uzavreté na diaľku napr. on-line), prípadne sektorovo špecifické zmluvy (napr. zmluvy o spotrebiteľskom úvere, zmluvy o cestovných balíkoch, zmluvy o časovo vymedzenom užívaní nehnuteľností atď.).

Rešpektovanie celej legislatívy na ochranu spotrebiteľa sa môže spočiatku zdať zložité. Teraz, keď máte k dispozícii túto príručku, máte to, čo potrebujete na lepšie dodržiavanie legislatívy! V závislosti od oblasti vášho podnikania sa tiež zoznámte s ďalšími relevantnými všeobecnými požiadavkami, prípadne požiadavkami daného sektora na informácie. Ako už bolo uvedené, databáza spotrebiteľského práva [Consumer Law Database](#)⁵ a portál pre podnikanie v Európe ([Your Europe Business Portal](#))⁶ vám môžu tiež pomôcť nájsť relevantné informácie.

Môžem vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie práv spotrebiteľov?

Vy ani nikto druhý nemôže žiadnym spôsobom vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie práv spotrebiteľov.

Napríklad je nelegálne definovať zmluvné podmienky, v ktorých sa uvádza, že máte v úmysle vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie práv spotrebiteľa, napríklad: "Na túto zmluvu sa nevzťahujú pravidlá uzatvárania spotrebiteľských zmlúv, ale pravidlá všeobecného zmluvného práva". Takéto konštatovanie nielenže by

nemalo žiadny právny účinok a nebolo by pre spotrebiteľa záväzné; mohlo by tiež za určitých okolností predstavovať nekalú obchodnú praktiku.⁷

Je každý, kto u mňa nakupuje, spotrebiteľ?

Požiadavky spotrebiteľského práva EÚ sa na vás vzťahujú vždy, keď ponúkate svoje výrobky (tovar, služby, digitálny obsah) "spotrebiteľovi" v ktorejkoľvek krajine EÚ. Preto je definícia "spotrebiteľa" dôležitá.

Spotrebiteľ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá od vás kúpi výrobok, ktorý nepoužije na účely svojej profesie, ale iba na osobné účely.

Príklad: Spotrebiteľ je osoba, ktorá spotrebovávajú tovary, ktoré predávajú, a služby, ktoré dodávajú, t. j. manželský pár, ktorý si kupuje tanieri a príbory do svojho rodinného domu alebo ide o službu upratovania domácnosti poskytovanú staršej osobe.



Spotrebiteľ môže byť iba fyzická osoba. Právnické osoby, t. j. spoločnosti alebo združenia, sa nemôžu kvalifikovať ako spotrebiteľia; avšak v niektorých členských štátoch

⁵ vid' <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁶ vid' <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁷ vid' Modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nespravodlivých zmluvných podmienkach

majú takéto subjekty podobnú úroveň ochrany, pretože niektoré pravidlá ochrany spotrebiteľov boli rozšírené tak, aby poskytovali ochranu aj podnikom. Členské štáty nesmú zaviesť inú právnu definíciu "spotrebiteľa", keďže táto je na európskej úrovni plne harmonizovaná.

Ak niekto nakupuje výrobky na účely svojej profesie, napríklad ich ďalej predáva v dodávateľskom reťazci, spotrebiteľské právo sa v zásade neuplatňuje.

Príklad: Osoby, ktoré kupujú tanieri a príbory pre reštauráciu, ktorú prevádzkujú, nie sú spotrebiteľmi; preto sa spotrebiteľské právo nebude uplatňovať. Obdobne, ak vaša spoločnosť poskytuje služby čistenia okien inej spoločnosti, spotrebiteľské právo sa nebude uplatňovať. V takýchto prípadoch sa však budú uplatňovať iné súbory predpisov EÚ, prípadne vnútroštátnych predpisov.

V niektorých krajinách je používanie čísla DPH dobrým príznakom toho, či kupujúci vystupuje ako spotrebiteľ, alebo nie.

Čo sa stane v prípade transakcií s dvojakým účelom?

Možno ste zvedaví: čo sa stane, keď niekto kúpi výrobok pre osobné aj profesionálne použitie?

Príklad 1: Právnik si kúpi počítač, ktorý použije na písanie e-mailov svojej rodine, ale aj na prípravu oznamov svojim klientom.



Príklad 2: Osoba si nechala opraviť strechu; býva v časti domu so svojou rodinou a druhú časť využíva ako obchod na predaj oblečenia.



Vzťahuje sa spotrebiteľské právo na situácie, keď existuje osobný aj profesionálny rozmer zmluvy o predaji alebo poskytovaní služieb?

Toto sa nazýva "zmluva s dvojakým účelom": tovar alebo služba majú dvojaký účel. V takýchto prípadoch, aby sa určilo, či sa uplatňuje spotrebiteľské právo, je potrebné skontrolovať prevládajúci účel tejto zmluvy. Inými slovami, úlohou je overiť, či právnik použije svoj počítač viac na písanie osobných e-mailov alebo na prípravu dokumentov pre svojich klientov. Podobne otázkou je, či uvedený dom predstavuje viac miesto na predaj oblečenia, alebo slúži ako rodinný dom.

Príklad: Ak sa počítač využíva 20 % času na písanie e-mailov klientom a 80 % času na písanie osobných e-mailov, zmluva bude chránená spotrebiteľským právom.

Čo je spotrebiteľská zmluva?

Spotrebiteľská zmluva je každá zmluva, ktorú predajca uzatvára so spotrebiteľom bez ohľadu na to, cez aký predajný kanál (napr. cez internet, telefón alebo v obchode) a bez ohľadu na to, či má za cieľ dodávku tovaru, služieb, prípadne digitálny obsah.

Napríklad zmluva o predaji knihy uzatvorená so spotrebiteľom on-line.

Smernica o právach spotrebiteľov (CRD) rozlišuje medzi "zmluvami uzatvorenými v prevádzkových priestoroch" (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v obchode), "zmluvami na diaľku" (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené cez internet alebo telefonicky) a "zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov" (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v domácnosti spotrebiteľa).

Na rozdiel od **"zmlúv uzatvorených v prevádzkových priestoroch"** sú **"zmluvy na diaľku"** zmluvy, v ktorých neexistuje súčasná fyzická prítomnosť predajcu a spotrebiteľa v čase uzatvorenia zmluvy. Typickými príkladmi zmlúv uzatvorených na diaľku sú zmluvy uzatvorené poštou, on-line, telefonicky alebo faxom. Zmluvy na diaľku zahŕňajú aj situácie, keď spotrebiteľ navštevuje prevádzkové priestory len na účely zhromažďovania informácií o tovare alebo službách, ale následne dohaduje a uzatvára zmluvu na diaľku. Naopak, zmluva iniciovaná prostredníctvom komunikácie na diaľku (napr. e-mailom alebo telefonickou výzvou na stanovenie dátumu stretnutia alebo na vykonanie rezervácie), ale uzatvorená v obchodných priestoroch predajcu, by sa nemala považovať za zmluvu uzatvorenú na diaľku.



"Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov" sú zmluvy uzavreté pri súčasnej fyzickej prítomnosti predajcu aj spotrebiteľa, ale na mieste, ktoré nie je obchodným priestorom predajcu. Obchodné priestory zahŕňajú priestory v akejkoľvek forme (napríklad

obchody, stánky atď.), ktoré slúžia ako trvalé alebo obvyklé miesto podnikania pre predajcu. Medzi obchodné priestory patria aj priestory, ktoré predajca používa na sezónne účely (napríklad obchod so zmrzlinou na pláži počas leta). Typicky sú zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov zmluvy uzatvorené v domácnosti alebo na pracovisku spotrebiteľa alebo počas exkurzie organizovanej predajcom.



Zatiaľ čo v prípade zmlúv uzatvorených v prevádzkových priestoroch môžu členské štáty EÚ pridať požiadavky na predzmluvné informácie k požiadavkám stanoveným v smernici⁸ o právach spotrebiteľov, v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov sú požiadavky na poskytovanie informácií pred uzatvorením zmluvy stanovené v uvedenej smernici a členské štáty EÚ nesmú pridať ďalšie. Ak teda chcete ponúknuť svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom v rôznych krajinách EÚ, môžete tak urobiť z vašich webových stránok jednoducho zaistením toho, aby boli správne preložené vo všetkých relevantných jazykoch presne tie isté, komplexné predzmluvné informácie.

Aké sú požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy?

Požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy sú informáciami, ktoré zákonodarca označil za dôležité na zabezpečenie toho, aby sa spotrebiteľ pred uzatvorením

⁸ Vid' príloha 1

zmluvy mohol informovane rozhodnúť. V smernici 2011/83/EÚ sa stanovuje zoznam informácií, ktoré predajca musí spotrebiteľovi poskytnúť skôr, ako spotrebiteľ uzatvorí zmluvu v prevádzkových priestoroch, mimo prevádzkových priestorov alebo na diaľku.

Upozorňujeme, že aj v štádiách pred uzatvorením zmluvy, ako napríklad počas reklamy, predajcovia v celej EÚ musia konať v súlade s odbornou starostlivosťou a zverejniť všetky prvky, ktoré môže priemerný spotrebiteľ potrebovať, aby sa spotrebiteľ pred uzatvorením zmluvy mohol informovane rozhodnúť ohľadom transakcií. Ak tak neurobia, mohlo by to predstavovať zavádzajúce konanie alebo opomenutie.⁹

Sú niektoré spotrebiteľské zmluvy oslobodené od požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy, ktoré sú stanovené smernicou 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov?

Áno, požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy stanovené v smernici o právach spotrebiteľov sa nevzťahujú na nasledujúce zmluvy:

- a) zmluvy o sociálnych službách, ako je napríklad sociálna starostlivosť;
- b) zmluvy o službách zdravotnej starostlivosti;
- c) zmluvy o hazardných hrách, vrátane lotérií, kasínových hier a stávkových transakcií;
- d) zmluvy o finančných službách, ako sú napríklad rôzne zmluvy o spotrebiteľskom úvere;
- e) zmluvy o založení, nadobudnutí alebo prevode nehnuteľného majetku alebo práv k nehnuteľnosti;

- f) zmluvy na výstavbu nových budov, podstatnú prestavbu existujúcich budov a na prenájom ubytovania na účely bývania;
- g) zmluvy o balíku cestovných, dovolenkových služieb a služieb zájazdov;
- h) zmluvy o časovo vymedzenom používaní nehnuteľnosti, o dlhodobom dovolenkovom produkte, zmluvy o ďalšom predaji a výmene;
- i) zmluvy, ktoré sú v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi členských štátov EÚ uzatvárané predstaviteľom verejnej správy, ktorý má zákonnú povinnosť byť nezávislý a nestranný a ktorý musí prostredníctvom poskytovania komplexných právnych informácií zabezpečiť, aby spotrebiteľ uzatvoril zmluvu iba na základe starostlivého právneho posúdenia a so znalosťou jej právneho dosahu;
- j) zmluvy o dodávkach potravín, nápojov alebo iných výrobkov určených na bežnú spotrebu v domácnosti, ktoré fyzicky dodáva predajca prostredníctvom častej a pravidelnej obchodzky domácnosti spotrebiteľa, jeho bydliska alebo pracoviska;
- k) zmluvy o službách prepravy osôb;
- l) zmluvy uzatvorené prostredníctvom automatických predajných automatov alebo automatizovaných obchodných priestorov;
- m) zmluvy uzatvorené s telekomunikačnými operátormi prostredníctvom verejných telefónnych automatov na ich používanie alebo uzatvorené na používanie jediného spojenia prostredníctvom telefónu, internetu alebo faxu, zriadeného spotrebiteľom.

Pre mnohé zo zmlúv však existujú povinnosti informovania pred uzatvorením zmluvy podľa iných právnych predpisov EÚ alebo vnútroštátnych právnych predpisov. Ide napríklad o zmluvy o spotrebiteľskom úvere.¹⁰

⁹ vid' Modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nespravodlivých zmluvných podmienkach

¹⁰ Požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy sú stanovené v revidovanej smernici o spotrebiteľskom úvere (2008/48/EC).

Okrem toho v súlade s ustanoveniami smernice o právach spotrebiteľov niektoré členské štáty tiež prijali vnútroštátne predpisy, ktoré oslobodzujú predajcov od požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy pri "zmluvách s nízkou hodnotou"; ide o prípad Rakúska, Belgicka, Cypru, Dánska, Estónska, Fínska, Nemecka, Grécka, Írska, Talianska, Lotyšska, Litvy, Luxemburska, Malty, Holandska, Poľska, Portugalska, Rumunska, Slovinska, Švédska a Veľkej Británie. Pozrite PRÍLOHU 1 a zistite viac o týchto špecifikách.

Ktoré požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v mojom obchode ("zmluva uzatvorená v obchodných priestoroch")?

Vďaka smernici o právach spotrebiteľov existuje v súčasnosti v celej EÚ 8 kľúčových informačných položiek, ktoré musíte spotrebiteľovi jasne prezentovať skôr, ako s vami uzavrie akúkoľvek zmluvu o predaji alebo poskytnutí služby vo vašom obchode, ak tieto informácie už nie sú zrejmé z kontextu miesta, kde máte svoju prevádzku. Sú to nasledovné informácie:

1. Hlavné charakteristiky tovaru alebo služieb, ktoré ponúkate: všetky podrobnosti, ktoré predstavujú hlavné črty výrobku, ktorý je na predaj.

Príklad: Uvedte na cenovke, že bunda, ktorú predávate vo vašom obchode, je kožená bunda.

Príklad: Uvedte charakteristiky telefónu, ktorý predávate: má pamäť 64 kB.
Je dôležité, aby médium použité na poskytovanie týchto informácií bolo pre priemerného spotrebiteľa ľahko čitateľné a zrozumiteľné; týmto médium môže byť napríklad e-mail alebo papier.

2. **Vaša identita**, ako je vaše obchodné meno, geografická adresa, kde máte sídlo a telefónne číslo vašej spoločnosti.
Adresa predajne alebo reštaurácie (geografická adresa) je zjavným príkladom informácií, ktoré vyplývajú z kontextu, v prípade zmlúv uzavretých v mieste prevádzky.

3. **Celková cena tovaru** alebo služieb, ktoré ponúkate. Znamená to, že cena musí byť úplná, t.j. musí zahŕňať všetky príslušné dane, dodatočné náklady na dopravu, doručenie a poštovné. Ak sa cena nedá vypočítať vopred, musíte spotrebiteľovi oznámiť spôsob, akým sa má cena vypočítať.

Príklad: Ak celková cena závisí od skutočnej spotreby, musíte napríklad uviesť cenu na kilogram/liter.

4. Všetky prípadné úpravy týkajúce sa **platieb, dodávky, plnenia**, doby potrebnej na realizáciu dodávky tovarov alebo poskytnutie služby a vaše pravidlá **na vybavovanie reklamácií**.

Príklad: Informujte spotrebiteľa o tom, že výrobok bude dodaný prostredníctvom konkrétneho dopravcu a že dodávka bude vykonaná do 15 pracovných dní. Informujte ho aj o tom, čo je potrebné urobiť v prípade, ak chce podať reklamáciu, a ako reklamáciu podať.

5. Existencia **zákonnej záruky** zhody výrobkov, existencia a podmienky popredaných služieb a obchodných záruk.
Podľa legislatívy EÚ je potrebné rozlišovať medzi právnou (alebo zákonnou) zárukou a obchodnou zárukou. Zákonná záruka vyplýva zo zákona, t. j. Smernice 1999/44/ES o predaji spotrebného tovaru tak, ako je implementovaná vo vnútroštátnych právnych predpisoch členských štátov EÚ. V EÚ trvá právna záruka na spotrebný tovar najmenej dva roky

a ponúka bezplatnú nápravu akejkoľvek chyby, ktorá existovala už v dobe dodania výrobku. Obchodná záruka zvyšuje zákonnú záruku a poskytuje ju buď predávajúci, alebo výrobca, a to buď bezplatne, alebo za úhradu.

Príklad: Komerčná záruka, ktorá ponúka nápravu fungovania žehličky po dobu piatich rokov, a nielen počas 2 rokov, na ktoré sa vzťahuje zákonná záruka, ktorá sa vzťahuje len na chyby, ktoré existujú v čase dodávky. Predajca je povinný zaistiť viditeľnosť zákonnej záruky. V prípade, že ponúkate popredajný servis, musíte spotrebiteľa informovať o jeho existencii a spôsoboch využitia¹¹. V tejto súvislosti si, prosím, uvedomte, že podľa smernice o právach spotrebiteľov nemôžu byť náklady na volanie do centra služieb zákazníkom nikdy vyššie ako náklady na miestny telefónny hovor, ak sa hovor týka problému vzťahujúceho sa k existujúcej zmluve.

6. Trvanie zmluvy.

Príklad: Ak ste vlastníkom miestnej telocvične, musíte jasne uviesť, či zmluva o predplatnom má určitú dĺžku trvania alebo nie a či sa automaticky predlžuje. Ak napríklad požadujete, aby spotrebiteľ oznámil zrušenie zmluvy s 15-dňovou výpovednou lehotou, musíte ho pred uzatvorením zmluvy informovať o tejto požiadavke.

7. Funkčnosť digitálneho obsahu, vrátane prípadných príslušných technických ochranných opatrení. Znamená to, že spotrebiteľovi musíte plne vysvetliť, ako funguje digitálny obsah v praxi. Predovšetkým sa to týka prítomnosti alebo absencie nejakých technických obmedzení.

Príklad: Uviesť, či konkrétny počítačový softvér, ktorý predávate vo svojom obchode, môže byť

použitý off-line, prípadne on-line; uviesť, či používanie softvéru je obmedzené len na jednu krajinu.

8. Prípadná interoperabilita digitálneho obsahu s hardvérom a softvérom.

Príklad: Informujte spotrebiteľa o tom, že digitálny obsah, ktorý ponúkate, možno používať iba na počítačoch Apple s operačným systémom Macintosh.

Zoberte na vedomie, že z dôvodu skutočnosti, že väčšina týchto transakcií realizovaná "v prevádzkových priestoroch" má domácu povahu, smernica o právach spotrebiteľov umožňuje všetkým členským štátom EÚ zaviesť do vyššie uvedeného zoznamu vo svojej vnútroštátnej legislatíve dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie. Preto, ak chcete otvoriť svoje obchody v iných členských štátoch, mali by ste sa oboznámiť s možnými dodatočnými požiadavkami na informácie, ktoré sa tam uplatňujú.

Zatiaľ čo niektoré prvky sú vysvetlené nižšie, v PRÍLOHE č. 1 je uvedený prehľad regulačných opatrení, ktoré prijali jednotlivé členské štáty EÚ.¹²

Dodatočné požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy členskými štátmi

Od členských štátov sa nevyžaduje, aby uplatňovali odsek 1 smernice o právach spotrebiteľov na zmluvy, ktoré zahŕňajú každodenné transakcie a vykonávajú sa hneď po okamihu ich uzavretia.

¹² Alternatívne sa môžete odvolať aj na aktuálne notifikácie, ktoré predložili členské štáty EÚ k využívaniu voľby legislatívnej úpravy podľa článku 29 smernice 2011/83/ES o právach spotrebiteľov. Viď http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

¹¹ Viď Modul 3 o predaji spotrebného tovaru, ktorý opisuje nápravné opatrenia, ktoré musí predajca pri chybnom tovare zabezpečiť.

Ktoré požiadavky na informácie sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené na diaľku alebo mimo vašich prevádzkových priestorov?

Smernica o právach spotrebiteľov úplne zosúladiť zoznam predzmluvných informácií, ktoré musíte poskytnúť svojim spotrebiteľom, ak fungujete na diaľku (napr. on-line alebo telefonicky), prípadne ak uzatvárate zmluvy "mimo prevádzkových priestorov", napr. u spotrebiteľa. Znamená to, že pre tieto komerčné kanály už členské štáty nemôžu pridať do zoznamu stanoveného v smernici ďalšie požiadavky na predzmluvné informácie.

Tento zoznam obsahuje všetkých osem kľúčových požiadaviek na informácie, ktoré musíte poskytnúť, ak vykonávate aktivity prostredníctvom obchodov, plus niekoľko ďalších položiek, z ktorých mnohé sa uplatňujú v závislosti od povahy transakcie a od skutočnosti, že u (väčšiny) zmlúv uzatvorených na diaľku a zmlúv uzatváraných mimo prevádzkových priestorov, majú spotrebiteľia v celej EÚ právo do 14 dní odstúpiť od zmluvy¹³. Dodržiavanie týchto plne harmonizovaných požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy uľahčuje prístup ku spotrebiteľom vo všetkých členských štátoch. V nasledujúcom uvádzame zoznam ďalších požiadaviek, ktoré sa uplatňujú nad rámec 8 požiadaviek uvedených v predchádzajúcom:

1. Okrem toho, že musíte informovať o svojej totožnosti a mieste svojho sídla, vždy, keď vykonávate aktivity na diaľku alebo mimo obchodných priestorov, musíte zaistiť poskytnutie telefónneho čísla a e-mailovej adresy, aby mohol spotrebiteľ komunikovať s vami rýchlo a efektívne. Ak konáte v mene iného predajcu, musíte uviesť aj jeho adresu sídla a totožnosť.

¹³ Viď Modul 2 o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.

2. Iba vtedy, ak sa táto adresa líši od miesta podnikania, musíte uviesť aj adresu predajcu, v mene ktorého konáte, na ktorú môže spotrebiteľ zasielať akékoľvek reklamácie.
3. Iba v prípade, ak sa náklady na telefonické spojenie líšia od nákladov na miestny telefónny hovor ("základná tarifa"), musíte spotrebiteľa tiež informovať o nákladoch na používanie prostriedkov diaľkovej komunikácie pri uzatváraní zmluvy. Po uzavretí zmluvy je potrebné mať na pamäti, že podľa smernice o právach spotrebiteľov náklady na zákaznícku linku, kde sa zodpovedajú otázky spotrebiteľov ohľadom ich zmlúv, nikdy nemôžu prekročiť základnú tarifu.
4. Iba v prípadoch, keď uplatňujete kódex správania, musíte spotrebiteľa tiež informovať o jeho existencii a o tom, ako je možné získať jeho kópiu.

Príklad: Uvedte, že dodržiavate kódex ICC týkajúci sa praxe v oblasti reklamy a marketingu, a pridajte naň odkaz.

5. Len v prípade, ak vaša zmluva predpokladá, že ju spotrebiteľ musí uzatvoriť s určitou minimálnou viazanosťou, musíte spotrebiteľa vopred informovať o dĺžke obdobia viazanosti.

Príklad: Musíte informovať spotrebiteľov o minimálnom počte mesiacov, počas ktorých musia zostať členmi vášho telocvičného klubu, aby spotrebiteľ mohol dostať ponúkanú cenu za ročné predplatné.

6. Len v prípade, že si vaša zmluva vyžaduje, aby spotrebiteľ zaplatil alebo poskytol zálohu alebo inú finančnú zábezpeku, musíte spotrebiteľa vopred informovať o podmienkach a spôsoboch takejto zálohy.

Príklad: Musíte vopred informovať svojich spotrebiteľov, ak musia poskytnúť predplatu za hotel,

ktorý si objednali on-line, a informovať ich, za akých podmienok túto predplatu môžu získať späť.

7. Vždy, keď je to možné, musíte tiež informovať spotrebiteľov o možnosti využiť mimosúdne mechanizmy na vybavovanie sťažností a mechanizmy nápravy, aby ste mohli vyriešiť akýkoľvek spor, ktorý s vami môže mať spotrebiteľ. Môže sa to uskutočniť napríklad prostredníctvom platformy on-line riešenia sporov (ODR), ktorá je nástrojom, ktorý pomáha spotrebiteľom podať svoju sťažnosť konkrétnemu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ADR).¹⁴
8. Nakoniec, ak sa pri konkrétnom druhu zmluvy neuplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy alebo je toto právo obmedzené¹⁵, musíte ho informovať o tejto skutočnosti, prípadne o okolnostiach, za ktorých stráca právo na odstúpenie od zmluvy. Naopak, ak sa na zmluvu vzťahuje právo na odstúpenie od nej, musíte spotrebiteľa informovať o:
 - a) podmienkach, lehote a postupoch pre uplatnenie tohto práva v súlade so vzorovým formulárom definovaným v zákone;¹⁶
 - b) skutočnosť, že spotrebiteľ bude musieť znášať náklady na vrátenie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy a v prípade, že sa tovar nemôže vďaka svojej povahe vrátiť bežnou poštou, náklady na vrátenie tovaru.

Príklad: Ak si spotrebiteľ kúpil od vás chladničku alebo práčku (predmety, ktoré sa zvyčajne dodávajú spolu s dovozom, namiesto toho, aby expedovali cez poštu), musíte spotrebiteľovi špecifikovať dopravcu (napríklad určeného na dodanie tovaru) a cenu za vrátenie tovaru alebo aspoň primeraný odhad maximálnych nákladov, založený prípadne na

nákladoch na dodávku¹⁷;

a

- c) skutočnosť, že ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy po tom, ako výslovne požiadal o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, je povinný vám zaplatiť primerané náklady za služby, ktoré boli dovtedy poskytnuté.

Príklad: Ak spotrebiteľ s vami uzatvorí zmluvu o poskytovaní služieb mobilnej telefónnej siete, musíte ho informovať, že ak výslovne požaduje, aby boli služby poskytované okamžite, ale rozhodne sa napr. 10 dní po podpísaní zmluvy, že od nej odstupuje, bude vám musieť zaplatiť tretinu mesačného predplatného plus cenu akýchkoľvek dodatočných služieb, ktoré boli dovtedy poskytnuté.

Dôležité je, že v niektorých prípadoch bola

informačná povinnosť zjednodušená. Komunikácia na diaľku niekedy poskytuje len obmedzený priestor alebo čas na zobrazenie informácií. V takýchto prípadoch musíte pred uzatvorením zmluvy poskytnúť najdôležitejšie informácie, t. j.

1. vašu identitu,
2. hlavné charakteristiky produktu, ktorý ponúkate,
3. jeho celkovú cenu,
4. informáciu o tom, ako si uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy,
5. informáciu o tom, aká je dĺžka trvania zmluvy, alebo ak ide o zmluvu na dobu neurčitú, podmienky jej ukončenia.

Všetky zostávajúce požiadavky na informácie však musia byť poskytnuté náležitým spôsobom (napr. v dokumente PDF nasledujúcom po skutočnej objednávke).

Okrem toho v prípade on-line zmluvy musí predajca spotrebiteľa skôr, ako spotrebiteľ predloží objednávku

¹⁴ Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Modul 2.

¹⁵ V článku 16 smernice o právach spotrebiteľov sa uvádzajú typy zmlúv, pre ktoré neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy. Podrobnejšie viď Modul 2 o práve na odstúpenie od zmluvy [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

¹⁶ Podrobnosti sú uvedené v Module 2.

¹⁷ Viď [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), kapitola 6.2

a súhlasí so zaplatením, v plnej miere informovať o nasledujúcich skutočnostiach:

1. aké sú hlavné charakteristiky produktu;
2. aká je jeho celková cena;
3. aká je dĺžka trvania zmluvy alebo, ak je zmluva na dobu neurčitú, aké sú podmienky jej ukončenia;
4. iba v prípade, ak zmluva predpokladá, že spotrebiteľ ju musí uzatvoriť s určitou minimálnou viazanosťou, musíte spotrebiteľa vopred informovať o dĺžke obdobia viazanosti.

Predajca musí zabezpečiť, aby spotrebiteľ pri podávaní objednávky on-line výslovne potvrdil, že objednávka znamená záväzok platby. Ak sa pri zadávaní objednávky vyžaduje použitie aktivačného tlačidla alebo podobnej funkcie, tlačidlo alebo podobná funkcia sa musí ľahko čitateľne označiť iba slovami "teraz zaplatiť", "teraz nakúpiť", "potvrdiť kúpu", "objednať s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcu jednoznačnú formuláciu, v ktorej sa uvádza, že podanie objednávky znamená povinnosť zaplatiť predajcovi.

Článok 7 (4) o zjednodušených požiadavkách na informácie použilo Írsko, Litva, Holandsko, Portugalsko, Slovinsko, Slovensko a Španielsko, ale nie ostatné členské štáty EÚ. V Belgicku sa táto možnosť zachovala, ale zatiaľ sa nepoužila¹⁸ (viac informácií je uvedených v PRÍLOHE 1).

Ako musíte predložiť predzmluvné a zmluvné informácie?

Text poskytujúci požadované informácie by mal byť pre priemerného spotrebiteľa vždy ľahko čitateľný a pochopiteľný. Poskytnuté informácie musia byť uvedené jasným, čitateľným a zrozumiteľným spôsobom.

¹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

Čo to znamená v praxi?

Posúdenie, či boli informácie poskytnuté správnym spôsobom, sa musí vždy vykonávať v závislosti od konkrétnych okolností. Uvádžame niektoré praktické tipy na zvýšenie úrovne plnenia predpisov:

- použite typ písma, ktorý je ľahko čitateľný a dostatočnej veľkosti (napr. veľkosť porovnateľná s písmom 12 Times New Roman)
- dbajte na to, aby sa písmená zreteľne zobrazovali na farbe pozadia (napr. čierne na bielom podklade, nie jasno žlté na bielom).
- ponechajte dostatočný priestor medzi vetami a odsekmi
- vyjadrujte sa zrozumiteľným spôsobom

Jednoduché riešenie

Ak máte nejaké pochybnosti o zrozumiteľnosti informácií, ktoré uvádzate, požiadajte niekoho vo svojom okolí (rodina, priatelia, kolegovia atď.), aby vám poskytol svoj úprimný názor na to, či sú informácie jasné, čitateľné a zrozumiteľné.

Nepovolené	Povolené
"Poskytuje sa dvojročná zákonná záruka."	"Naša adresa je Aténska cesta 21, 1000 Limassol, Cyprus."
"V prípade akéhokoľvek sporu sa bude uplatňovať francúzska legislatíva."	"Máte 14 (štrnásť) dní od uzavretia zmluvy, počas ktorých môžete bezplatne vrátiť produkt, ktorý ste si zakúpili."
"Poskytuje sa dvojročná zákonná záruka."	"V prípade akéhokoľvek produktu, ktorý si od nás zakúpíte, máte dvojročnú zákonnú záruku, počas ktorej môžete využiť viacero opravných prostriedkov v prípade, že sa u výrobku preukáže, že nie je v súlade so zmluvou."
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

V akom jazyku sa musia predkladať tieto predzmluvné a zmluvné informácie?

Každý členský štát sa môže rozhodnúť, že nadefinuje jazyk, v ktorom sa musia informácie poskytnúť spotrebiteľovi. Ako sa uvádza v prílohe č. 1, viac ako polovica všetkých členských štátov EÚ využila túto možnosť právnej úpravy (Bulharsko, Chorvátsko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Francúzsko, Taliansko, Litva, Malta, Poľsko, Španielsko). Vo väčšine prípadov ide o úradný jazyk (jazyky) členského štátu, v prípade Slovenska teda slovenčina.

Je to veľmi dôležité. V skutočnosti, ak poskytnete informácie v inom jazyku, ako je požadovaný, bude sa to pokladať za fakt, že informácie neboli poskytnuté vôbec. Aký jazyk si jednotlivý členský štát zvolil, si môžete overiť v PRÍLOHE č. 1.

V prípade zmlúv dohodnutých mimo obchodných priestorov stačí, aby som spotrebiteľovi poskytol všetky tieto informácie ústnou formou?

V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov nepostačuje poskytnutie informácií spotrebiteľovi ústnou formou. Informácie je potrebné poskytnúť na papieri.

Informácie sa môžu poskytnúť aj na inom trvalom médiu, ak s tým spotrebiteľ súhlasil. Aby ste to mali potvrdené, vždy si uchovávajte písomné potvrdenie o tom, že spotrebiteľ súhlasil, aby mu informácie boli poskytované na inom trvalom nosiči než na papieri. Medzi iné trvalé médiá patrí napríklad e-mail, USB

klúč alebo fotografia, t. j. médiá, ktorých obsah predajca nemôže jednostranne zmeniť a ktoré si spotrebiteľ môže uchovávať. Je dôležité poskytnúť tieto informácie na trvalom médiu, aby spotrebiteľ mohol mať prístup k informáciám v budúcnosti.



Ak neposkytnete informácie spôsobom, ktorý vyžaduje zákon, bude to mať rovnaké účinky, ako keby ste informácie neposkytli vôbec.¹⁹

Musím tieto predzmluvné a zmluvné informácie predložiť rôznymi spôsobmi, v závislosti od toho, kto sú moji cieľoví spotrebiteľia?

Právne predpisy EÚ vyžadujú, aby ste vždy konali s profesionálnou starostlivosťou a aby ste venovali osobitnú opatrnosť tomu, keď prezentujete svoje výrobky a služby skupinám spotrebiteľov, ktorí môžu byť obzvlášť zraniteľní z dôvodu ich veku alebo zdravotného postihnutia.

Ak sa konkrétne zameriavate na zraniteľné skupiny spotrebiteľov, vždy by ste mali prispôbiť metódy, ktorými im poskytujete informácie, ich osobitostiam. Napríklad veľkosť písma informácií poskytovaných spotrebiteľovi musí byť prispôbena potrebám

¹⁹ Vid' kapitola "Aké budú dôsledky v prípade neposkytnutia informácií pred uzatvorením zmluvy?".

starších osôb. Tieto informácie musia byť veľmi jasné, zrozumiteľné a prístupné.

Podobne v prípade zrakovo postihnutého spotrebiteľa sa informácie musia poskytovať s využitím náležitých prostriedkov a symbolov.

Nedostatky vo vynakladaní primeranej odbornej starostlivosti pri rokovaní s takýmito špeciálnymi spotrebiteľmi môžu predstavovať nekalú obchodnú prax²⁰.

Cezhraničný predaj: čo sa stane, keď ponúknem svoje produkty alebo služby spotrebiteľom mimo územia svojho štátu?

Špecifické postupy pri predaji, ktorý smeruje k zahraničným spotrebiteľom

Podľa právnych predpisov EÚ²¹, ak svoje podnikateľské aktivity smerujete k spotrebiteľom v iných členských štátoch EÚ, na vašu zmluvu so zahraničným zákazníkom sa zvyčajne vzťahuje legislatíva členského štátu, v ktorej žije spotrebiteľ. Ak ste si zvolili inú legislatívu, takáto voľba nesmie vášho zahraničného spotrebiteľa zbaviť ochrany poskytovanej záväznými ustanoveniami predpisov v štáte, kde má zákazník miesto svojho trvalého pobytu.

Ak je preto napríklad vaša webová stránka adresovaná spotrebiteľom v členskom štáte, ktorý stanovil jazykové požiadavky s využitím voľby úpravy právnych predpisov podľa článku 6 (7) smernice o právach spotrebiteľov (CRD), musíte poskytnúť spotrebiteľovi zmluvné informácie v jazyku požadovanom týmto členským štátom (viď príloha č.

1). Vo všeobecnosti platí, že vždy, keď propagujete alebo ponúkate svoje výrobky alebo služby v iných členských štátoch EÚ, musíte rešpektovať štandard ochrany spotrebiteľského práva v štátoch, na ktoré sa zameriavate.

Kedy sa bude vaša obchodná činnosť považovať za činnosť zameranú výslovne na spotrebiteľov v inom štáte?

Súdny dvor Európskej únie stanovil niekoľko nevýlučných kritérií na určenie toho, či sú vaše marketingové aktivity "smerované" do konkrétneho členského štátu EÚ. Takéto kritériá zahŕňajú napríklad používanie iných jazykov alebo mien než tých, ktoré sa bežne používajú v členskom štáte sídla vašej spoločnosti, zmienka o telefónnych číslach s medzinárodným kódom, používanie názvu domény najvyššej úrovne inej ako členského štátu, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo.

Ak však neorientujete svoje aktivity na iné krajiny EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ sa na vás obracia z vlastnej iniciatívy, uplatňuje sa tu vaše vnútroštátne právo.²²

Čo to pre vás znamená v praxi?

Aké právne predpisy sa budú vzťahovať na vaše cezhraničné zmluvy?

Na prvý pohľad sa môže zdať zložité, aby malý predajca dodržiaval právne predpisy rôznych štátov svojich zákazníkov. Mohlo by to zabrániť niektorým predajcom ponúkať svoj tovar alebo služby cez hranice. V praxi však:

²⁰ Podrobnosti sú uvedené v časti Modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nekalých zmluvných podmienkach.

²¹ Predovšetkým tzv. nariadenie 593/2008 "Rím I".

²² Ďalšie informácie sú uvedené v spojených súdnych prípadoch C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

1. Legislatíva EÚ stanovuje, ako sme ukázali v moduloch Consumer Law Ready, značný rozsah harmonizovaných ustanovení ochrany spotrebiteľa. Tieto pravidlá platia v celej EÚ.
2. Aj keď medzi niektorými prvkami zostávajú medzi členskými štátmi EÚ rozdiely, neznamená to, že nie je dovolené, aby ste uzatvárali zmluvy so zákazníkmi, ktoré boli pripravené podľa právnych predpisov vášho členského štátu: ako už bolo vysvetlené vyššie, môžete sa so spotrebiteľom dohodnúť, že sa budú uplatňovať iné predpisy, v takomto prípade musíte dodržiavať iba povinné ustanovenia spotrebiteľského práva štátu, v ktorom má spotrebiteľ trvalý pobyt.
3. V praxi budú záväzné právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa iného členského štátu relevantné iba vtedy, ak sú predpisy v štáte spotrebiteľa oveľa prísnejšie než právna úprava alebo predpisy, na ktorých ste sa dohodli so spotrebiteľom. Môže ísť o prípad, keď napríklad zákonná dĺžka záruky vyplývajúca z legislatívy na ochranu spotrebiteľa je dlhšia ako lehota podľa predpisov vášho štátu.
4. Aj vďaka vzdelávacím modulom ConsumerLawReady sa budete môcť včas dozvedieť, v ktorom ďalšom členskom štáte EÚ, do ktorého zvažujete smerovať svoje podnikateľské aktivity, sa môžu aplikovať ďalšie požiadavky.
5. Otázka uplatniteľného práva bude často dôležitá len vtedy, ak dôjde k nesúhlasu spotrebiteľa. Mnohé nedorozumenia možno riešiť zmierom alebo prostredníctvom vnútorného systému riešenia reklamácií.

V tomto module sme zdôraznili niekoľko bodov, ku ktorým členské štáty EÚ prijali pravidlá, ktoré sa líšia od pravidiel stanovených v smernici o právach spotrebiteľov týkajúcich sa informácií pred uzavretím

zmluvy. Informácie nájdete²³ v prílohe alebo na webovej stránke Európskej komisie. Ak chcete skontrolovať, ako jednotlivé členské štáty EÚ transponovali smernicu o právach spotrebiteľov, môžete použiť aj novú databázu spotrebiteľských právnych predpisov Európskej komisie [Consumer Law Database](#).²⁴

Ak nastane spor ohľadom zmluvy o cezhraničnom predaji, ktorý súd je príslušný?

Ak svojimi ponukami smerujete svoje aktivity k spotrebiteľom v iných členských štátoch EÚ a budete mať spor s jedným zo spotrebiteľov v inom členskom štáte EÚ, uvedomte si, že príslušný súd rozhodujúci o takomto spore bude podľa legislatívy EÚ vždy v štáte, v ktorom má spotrebiteľ trvalé bydlisko. Nemôžete žalovať spotrebiteľa pred súdom iného štátu, a ak by ste takúto možnosť stanovili vo svojich podmienkach, mohli by ste riskovať prísnu pokutu. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás pred domácim súdom. V prípade cezhraničných prípadov s cieľom uľahčiť riešenie sporov vytvorila EÚ platformu RSO, ktorá umožňuje prepojenie medzi systémami alternatívneho riešenia sporov v rôznych členských štátoch EÚ²⁵.

Príklad: Ak ste francúzsky predajca so sídlom v Lille, ktorý predáva svoje výrobky belgickým spotrebiteľom, nemôžete vo svojich podmienkach stanoviť, že v prípade sporu sú jedinými príslušnými súdmi na riešenie sporu súdy v Lille.

²³ Notifikácie členských štátov EÚ: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm; Súhrn: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²⁴ viď <https://e-justice.europa.eu/home.do>

²⁵ viď Modul 5 tejto príručky

Aké budú dôsledky v prípade neposkytnutia informácií pred uzatvorením zmluvy?

V prípade, ak neposkytnete informácie pre uzatvorením zmluvy, môže to mať rôzne dôsledky.

Po prvé, riskujete sklamanie spotrebiteľov a poškodenie svojej povesti.

Po druhé, už v samotnom zákone je uvedených niekoľko dôležitých bezprostredných dôsledkov, ak by sa nerešpektovali niektoré požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy. Napríklad, ak neinformujete spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy v priebehu 14 dní od kúpy, toto právo sa automaticky predlžuje na jeden kalendárny rok.

Nakoniec sa vystavujete riziku, že budete musieť zaplatiť peňažnú pokutu podľa práva členského štátu EÚ za porušenie smernice o právach spotrebiteľov.

Existujú tiež rôzne zmluvné a mimozmluvné opravné prostriedky, o ktoré má spotrebiteľ právo požiadať. Spotrebiteľ napríklad môže požiadať o ukončenie zmluvy, prípadne náhradu škody, ktorá mu vznikla v dôsledku chýbajúcich informácií.

Možno by bolo užitočné zistiť, aké nápravné opatrenia uplatňujú vnútroštátne súdy, najmä ak pôsobíte na trhu (trhoch) mimo vášho domovského štátu. Zistíte to v PRÍLOHE č. 2, ktorá poskytuje prehľad sankcií a spôsobov ich presadenia.

Prílohy

Príloha č. 1 - Uplatňovanie voľby úprav predpisov smernice o právach spotrebiteľov (CRD) u strany členských štátov EÚ

Napriek tomu, že táto smernica je plne harmonizovanou smernicou, členské štáty EÚ majú k dispozícii niekoľko volieb úpravy jej vykonávacích predpisov v súlade so zásadami subsidiarity, ktoré im umožňujú určitú flexibilitu. Nasledujúce články smernice o právach spotrebiteľov ponúkajú voľbu úpravy predpisov:

- Článok 3 (4) - neuplatňovať ustanovenia smernice CRD na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, ak platba, ktorú má spotrebiteľ vykonať, neprekročí 50 eur;
- Článok 6 (7) - stanoviť jazykové požiadavky týkajúce sa informácií o zmluve pri zmluvách uzatvorených na diaľku a zmluvách uzatvorených mimo prevádzkových priestorov;
- Článok 6 (8) - ukladať ďalšie požiadavky na informácie v súlade so smernicou 2006/123/ES a smernicou 2000/31/ES týkajúce sa zmlúv uzatvorených na diaľku a zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov;
- Článok 7 (4) - neuplatňovať zjednodušený režim informácií pre zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov na vykonávanie opráv alebo údržbu;
- Článok 8 (6) - zaviesť osobitné formálne požiadavky pre zmluvy uzatvorené telefonicky; a
- Článok 9 (3) - v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov zachovať existujúcu vnútroštátnu právnu úpravu, ktorá zakazuje predajcovi vyberať platbu od spotrebiteľa počas určitého obdobia po uzatvorení zmluvy.

Nasledujúce tabuľky uvádzajú voľby úprav predpisov, ktoré prijali členské štáty EÚ (zdroj: Štúdia o uplatňovaní smernice

o právach spotrebiteľov - 2011/83/EU - Záverečná správa http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Štát	Článok 3(4)	Článok 6(7)	Článok 6(8)	Článok 7(4)	Článok 8(6)	Článok 9(3)
Rakúsko (AT)	Áno; limit 50 EUR	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Áno; iba pre zmluvy o poskytovaní služieb	Nepoužité
Belgicko (BE)	Áno, 50 EUR, ale iba na zmluvy s humanitárnym účelom	Nepoužité	Nepoužité	Možnosť zachovaná, ale doteraz nepoužitá ²⁵	Možnosť zachovaná, ale ešte nepoužitá ²⁵	Áno, 7 dní, ale nevzťahuje sa na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov na prehliadkach, veľtrhoch a výstavách
Bulharsko (BG)	Nepoužité	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Nepoužité
Chorvátsko (HR)	Nepoužité	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Cyprus (CY)	Áno; limit vo výške 20 EUR	Áno	Áno	Nepoužité	Áno	Nepoužité
Česká republika (CZ)	Nepoužité	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Dánsko (DK)	Áno, limit 350 DKK (46 EUR)	Áno; dánčina, ak sa marketing realizuje v dánčine	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Estónsko (EE)	Áno, limit 20 EUR	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Áno. Tento článok sa vzťahuje iba na firemné hovory spotrebiteľa	Nepoužité
Fínsko (FI)	Áno ²⁶	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Francúzsko (FR)	Nepoužité	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Áno. Článok sa aplikuje iba vtedy, ak pracovník	Áno, 7 dní

25 V neoficiálnom preklade sa uvádza, že Belgicko využilo túto možnosť, avšak kráľ má možnosť zaviesť jednoduchšiu úpravu poskytovania informácií. Podobne podľa článku 8 má kráľ možnosť určiť sektory, na ktoré sa táto požiadavka bude vzťahovať. Nie je isté, či boli použité.

26 Podľa konzultácie je suma 30 eur.

Štát	Článok 3(4)	Článok 6(7)	Článok 6(8)	Článok 7(4)	Článok 8(6)	Článok 9 {3}
					odbytu zavola spotrebiteľovi ²⁷	
Nemecko (DE)	Áno, limit 40 EUR	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité, ale existovali predchádzajúce legislatívne požiadavky tohto druhu pre určité sektory	Nepoužité
Grécko (EL)	Áno, limit je 30 EUR	Nepoužité	Nepoužité ²⁸	Nepoužité	Áno	Áno - počas ochrannnej lehoty
Maďarsko (HU)	Nepoužité	Nepoužité	Áno ²⁹	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Írsko (IE)	Áno, limit je 50 EUR	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Nepoužité	Nepoužité
Taliansko (IT)	Áno, limit je 50 EUR	Áno, ak to spotrebiteľ požaduje	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Nie. Žiadna zmenka so splatnosťou kratšou ako 15 dní po dodávke tovaru
Lotyšsko (LV)	Áno, limit je 35 EUR	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Litva (LT)	Áno, menej než 100 LTL (cca 29 €)	Áno	Nepoužité	Áno	Áno	Nepoužité
Luxembursko (LU)	Áno, limit je 50 EUR	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Nepoužité
Malta (MT)	Áno. Limit je 30 €	Áno, je potrebný buď úradný jazyk	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Áno, predplatby sa môžu inkasovať iba 14 dní po uzatvorení

27 Oddiel 5 článok L221-16 francúzskeho spotrebiteľského zákonníka stanovuje, že je zakázané uzatvárať zmluvu prostredníctvom neznámeho telefónneho čísla (blokované číslo).
- Článok L221-17.

28 Grécko prebralo text článku 6 (8) smernice CRD (takmer doslovne) vo forme článku 3 (7) zákona č. 2251/1994 (v znení zmien a doplnení), avšak nezaviedli žiadne konkrétne ďalšie požiadavky na informácie. Dopyt potvrdil, že v tejto oblasti neboli prijaté žiadne reálne opatrenia.

29 Stanovila dodatočné požiadavky na poskytovanie informácií o záručnej lehote a zárukách, práve na zmier a informácie o službách elektronickej korešpondencie. Neoficiálny preklad je k dispozícii na adrese: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Štát	Článok 3(4)	Článok 6(7)	Článok 6(8)	Článok 7(4)	Článok 8(6)	Článok 9(3)
						zmluvy
Holandsko (NL)	Áno, limit je 50 EUR	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Áno (obmedzená aplikácia)	Nepoužité
Poľsko (PL)	Áno, limit je 50 PLN. [približne 12 €]	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Áno. Článok sa uplatňuje iba vtedy, ak pracovník odbytu zavolá spotrebiteľovi.	Nepoužité
Portugalsko (PT)	Áno, ale iba na odber periodických položiek do limitu 40 €	Áno	Nepoužité	Áno	Áno. Článok sa uplatňuje iba vtedy, ak pracovník odbytu zavolá spotrebiteľovi.	Nepoužité
Rumunsko (RO)	Áno, limit je 50 EUR	Áno	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Nepoužité
Slovensko (SK)	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Áno	Áno	Áno - až do konca ochrannnej lehoty na odstúpenie
Slovinsko (SI)	Áno, limit je 20 EUR	Áno	Nepoužité	Áno	Áno	Nepoužité
Španielsko (ES)	Nepoužité	Áno	Nepoužité	Áno	Áno. Článok sa uplatňuje iba vtedy, ak pracovník odbytu zavolá spotrebiteľovi	Nepoužité
Švédsko (SE)	Áno, limit je 43 EUR ³⁰	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité
Veľká Británia (UK)	Čiastočná výnimka: mimo prevádzkových priestorov < 50 € oslobodené od určitých informácií a práva na odstúpenie od zmluvy	Nepoužité	Áno, čiastočne - pre poskytovateľov energie a realitné kancelárie	Nepoužité	Nepoužité	Nepoužité

³⁰ Suma je 400 SEK.

Celkovo preskúmané voľby právnej úpravy zahŕňajú:

- Článok 3 (4) poskytuje možnosť vylúčiť z uplatňovania smernice zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, ktorých platba nepresahuje 50 EUR. Rôzne členské štáty túto možnosť využili v rôznej miere. Dvanásť členských štátov (CY, DK, DE, EE, EL, FI, LV, LT, MT, PL, SI, SE) stanovilo limity hodnôt pre zmluvy vylúčené z rozsahu pôsobnosti smernice, zatiaľ čo tri členské štáty, PT a Veľká Británia) si uplatnili čiastočnú výnimku. Zvyšné členské štáty tento článok nevyužili.
- Podľa čl. 6 (7) v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov si členské štáty môžu zachovať alebo zaviesť jazykové požiadavky na informácie o zmluvách. Viac ako polovica všetkých členských štátov túto voľbu úpravy predpisov využila. V členských štátoch s viac ako jedným úradným jazykom, napríklad CY a MT, si voľba úpravy predpisov vyžaduje, aby sa informácie poskytovali aspoň v jednom z úradných jazykov daného štátu. V iných krajinách sa vyžaduje, aby sa používal jazyk, v ktorom sa zmluva uzatvára (CZ), alebo jazyk podľa požiadavky spotrebiteľa (IT).
- Článok 6(8) umožňuje členským štátom stanovovať dodatočné požiadavky na informácie v súlade so smernicou 2006/123/ES a smernicou 2000/31/ES týkajúce sa zmlúv uzatvorených na diaľku a zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov. Iba tri členské štáty EÚ využili túto možnosť: Veľká Británia, Maďarsko, Cyprus, s určitými rozdielmi. V Maďarsku zákonodarcu doplnil požiadavky, ako je poskytovanie informácií o záručnej dobe a zárukách, informácie o práve na zmier a o elektronickej korešpondencii na iný účel, ako sú zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov alebo zmluvy uzatvorené na diaľku. Vo Veľkej Británii bola táto možnosť využitá len čiastočne: dodávateľia energií a realitné kancelárie musia poskytovať rozšírené informácie.
- Článok 7 (4) o zjednodušených požiadavkách na informácie využili IE, LT, NL, PT, SI, SK a ES, ale nevyužili sa v ďalších členských štátoch EÚ. V BE sa táto možnosť zachovala, ale zatiaľ sa nevyužila.
- Článok 8 (6) umožňuje členským štátom stanoviť požiadavku na potvrdenie zmluvy, ak sa má uzavrieť telefonicky. Väčšina členských štátov ³¹ sa rozhodla uplatňovať túto možnosť úpravy, ale v niektorých členských štátoch sa uplatňuje iba vtedy, keď zástupca predajcu volá spotrebiteľovi (a nie keď spotrebiteľ realizuje prvý kontakt).
- Zákaz inkasovať platbu počas určitého obdobia po uzatvorení zmluvy: Len niekoľko členských štátov využilo toto ustanovenie: BE, FR, EL, MT a SK. Nastavené obdobia sú 7 dní a 14 dní (pozri tabuľku 2-4). Preto iba niekoľko členských štátov si zvolilo úpravu predpisov, ktoré im ponúka CRD. Najčastejším ustanovením, ktoré členské štáty prijali, je požiadavka na jazyk u zmluvy uzatváranej na diaľku a mimo prevádzkových priestorov; potom nasledujú požiadavky na zjednodušené informácie pri opravách a údržbe a potreba potvrdiť zmluvu uzavretú telefonicky.

Príloha 2 - Presadzovanie ustanovení smernice a sankcie vo vybraných členských štátoch

(zdroj : http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Členské štáty	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržujú smernicu
AT	Rakúske zákony stanovujú administratívne sankcie, avšak v Rakúsku neexistuje žiadna tradícia presadzovania administratívnych sankcií na tejto úrovni. Občianske práva spotrebiteľa sa uplatňujú hlavne na občianskych súdoch. Presadzovanie občianskeho práva spotrebiteľa sa zabezpečuje najmä prostredníctvom vysokej úrovne činnosti združení spotrebiteľov, ako je Združenie pre informovanie spotrebiteľov (Verein für Konsumenteninformation) a Komora práce.	1450 EUR za každé administratívne porušenie CRD ³²
DE	<p>Presadzovanie povinností podnikov podľa smernice o právach spotrebiteľov je ponechané najmä na súkromných aktéroch:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jednotliví spotrebiteľia môžu presadzovať svoje práva stanovené v rámci smernice CRD voči podnikom na bežných súdoch³³. 2. Organizácie spotrebiteľov a podnikov, individuálni konkurenti a priemyselné a obchodné komory sú oprávnené na občianskych súdoch podávať žaloby na obchodné spoločnosti, ktoré porušujú právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Právny základ: Unterlassungsklagengesetz (zákon o súdnych príkazoch na ochranu záujmov spotrebiteľov); Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (zákon o potlačovaní nekalej hospodárskej súťaže) <p>Iba v špecifických sektoroch (napríklad v oblasti finančných služieb, telekomunikácií) sú príslušné orgány ako napríklad Spolkový úrad pre dohľad nad finančným trhom [BaFin] alebo Spolková sieťová agentúra (BNetzA) oprávnené konať proti podnikom, ktoré porušujú práva spotrebiteľov.</p> <p>Neexistuje žiadny všeobecný orgán oprávnený vydávať príkaz na zastavenie činnosti alebo ukladať podnikom pokuty.</p> <p>Iba v prípadoch, keď prichádza požiadavka zo zahraničia podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa 2006/2004, môže Spolkové ministerstvo spravodlivosti a ochrany spotrebiteľa prijať určité opatrenia</p>	<p>Spravidla iba občiansko-právne sankcie (ktoré sú vo všeobecnosti považované za účinné).</p> <p>V niektorých sektoroch (napr. v oblasti finančných služieb, telekomunikácií) boli uložené administratívne sankcie (napr. pokuta až do výšky 300 000 EUR za "otravné volania"), § 20 zákona o potláčaní nekalej hospodárskej súťaže (Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb).</p> <p>Ak je súdny spor voči predajcovi úspešný, potom žalobcovia prenášajú svoje náklady na podniky, ktoré neplnia predpisy. Rozsudok o nákladoch podniku sa môže zverejniť ako odstrašujúci prostriedok. V prípadoch, keď bol charakter nedodržania predpisov mimoriadne závažný, je možné podnikom uložiť aj náhradu škody, čo sa však v praxi vyskytuje zriedkavo.</p> <p>Sankcie podľa trestného zákonníka (napr. za podvod).</p>

³² vid' http://www.wolfttheiss.com/fileadmin/content/6_news/pdf/WT_Client_Alert_VRUG_20140602_english.pdf

³³ Vid' : <http://www.osborneclarke.com/connected-insights/publications/consumer-rights-directive-implications-online-businesses/>

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržia smernicu
	proti podnikom v Nemecku. V roku 2015 ministerstvo prijalo iba 10 takýchto žiadostí o výkon rozhodnutia ³⁴ . V poslednom čase ministerstvo oznámilo, že plánuje odstrániť niektoré zostávajúce medzery v presadzovaní práva zavedením nového orgánu (alebo poverením existujúceho orgánu) s určitými kompetenciami pre uplatňovanie administratívnych opatrení na presadenie práv spotrebiteľov. ³⁵	
DK	Dánsky orgán pre hospodársku súťaž a spotrebiteľov (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) je orgánom zodpovedným za presadzovanie právnych predpisov pri akýchkoľvek sťažnostiach spotrebiteľov. Zaviedol sa nový proces, v rámci ktorého musia všetky sťažnosti prejsť procesom sprostredkovania medzi spotrebiteľom a predajcom, aby sa pokúsili dosiahnuť zmierlivé riešenie. Centrum pre riešenie sťažností (Center for KlageØsning) v rámci úradu bude pomáhať pri tomto procese za poplatok vo výške 100 DKK (+/- 14 €). Ak sa takýmto spôsobom nepodarí dosiahnuť riešenie, potom môže byť sťažnosť doručená rade pre sťažnosti spotrebiteľov (ktorá je nezávislým orgánom pozostávajúcim z predsedu - odborného sudcu), 2 spotrebiteľov a 2 zástupcov podnikov vymenovaných na 4 roky ministrom pre záležitosti hospodárstva a podnikania). Rada môže brať do úvahy iba sťažnosti podané spotrebiteľmi (za poplatok 400 DKK/55 EUR). Ak sa rada rozhodne v prospech spotrebiteľa, poplatok bude preplatený. Existuje medza hodnoty tovarov alebo služieb, ktoré sú základom sťažnosti (medzi 800 až 100 000 DKK). Posudzujú sa sťažnosti podané písomne a strany sporu nie sú prítomné. Vyriešenie prípadu môže trvať až 12 mesiacov.	Predajca musí pokryť náklady na právne zastupovanie súvisiace s konaním, ktoré vedie Výbor pre sťažnosti spotrebiteľov (až do výšky 1000 DKK, ak sa dosiahne dohoda (134,5 EUR) a 6 000 DKK (807,4 EUR), ak spotrebiteľ spor vyhrá). Predajca má 30 dní na to, aby vyhovel rozhodnutiu rady. Ak sa tak nestane, bude meno spoločnosti zverejnené na zozname "Business Check" (Firmatjek), čo je typ čiernej listiny. Spotrebiteľ môže tiež predložiť prípad súdu, kde môže byť uložená dodatočná pokuta. Existujú príklady pokút, ktoré sa vyberajú po súdnych rozhodnutiach vo výške približne 20 000 DKK (2 700 EUR).
EL	Žalobu na občianskom súde môže podať spotrebiteľ alebo združenie spotrebiteľov. Podľa článku 10(16) spoločného ministerského rozhodnutia č. Z1-891 / 2013, žaloba vo verejnom záujme ³⁶ proti konkrétnemu predajcovi, ktoré podalo združenie spotrebiteľov, ktoré má viac ako 500 členov a ktoré bolo	14 pokút bolo uložených generálnym sekretariátom pre spotrebiteľov (v celkovej hodnote 83000 eur) a po transpozícii smernice boli prijaté 4 odporúčania. Tieto prípady sa netýkali zmlúv o digitálnom obsahu, ale išlo o zmluvy o predaji a službách. Pokuty sa pohybovali v rozpätí od 1500 EUR do 25000 EUR za prípad. Deväť zo 14 prípadov súviselo

³⁴ vid' správa BMJV : http://www.bmjb.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Verbraucherportal/Berichte_VerbraucherschutzdurchsetzungsG/Bericht_fuer_das_Jahr_2015.pdf?blob=publicationFile&v=2

³⁵ Vid' BMJV (http://www.bmjb.de/SharedDocs/Artikel/DE/2016/04152016_Verbraucherrechtstage.html)

³⁶ Žaloba vo verejnom záujme je typ súdneho konania, kde jedna zo strán je skupina osôb, ktoré sú kolektívne zastúpené spotrebiteľským združením alebo treťou stranou, napr. právnickou firmou.

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržia smernicu
	<p>registrovaných vo verejnom registri spotrebiteľského združenia najmenej jeden rok. V takomto prípade je príslušný viacčlenný súd prvého stupňa v mieste bydliska žalovaného.</p> <p>Generálny sekretariát spotrebiteľov gréckeho ministerstva hospodárstva, rozvoja a cestovného ruchu ukladá pokuty a zbiera štatistické údaje o prípadoch presadzovania práva týkajúceho sa smernice CRD.</p> <p>V čase, kedy došlo k zásahu EK pri implementovaní smernice, sa na internetových stránkach niektorých spoločností zistilo, že krátko pred dokončením objednávky neboli uvedené celkové náklady (t.j. neboli zverejnené dodatočné poplatky a zahrnuté do celkovej ceny). Preto boli prijaté odporúčania (súvisiace s leteckými spoločnosťami a telemarketingovými spoločnosťami predávajúcimi takzvané "inteligentné" výrobky).</p>	<p>s požiadavkami na informácie a 10 prípadov sa týkalo práva na odstúpenie od zmluvy. Súdby môžu tiež stanoviť peňažné a nepeňažné odškodnenia³⁷.</p> <p>Najčastejším porušovaním ustanovení smernice o právach spotrebiteľov (po je transpozícií) je predzmluvná informačná povinnosť (článok 3B zákona č. 2251/1994 v znení neskorších zmien a doplnení) a právo na odstúpenie od zmluvy (článok 3E zákona č. 2251/1994). Napríklad spotrebiteľ nemal pred uzatvorením zmluvy prístup k údajom o dodávateľovi a ostatným informáciám, predajca neposkytol podrobnosti o jeho práve na odstúpenie od zmluvy, ani nebol produkt/služba vybavený vzorovým formulárom na odstúpenie od zmluvy. Pokiaľ ide o požiadavky na predzmluvné informácie, hlavným problémom je, keď spotrebiteľovi nie sú poskytnuté úplné informácie, napr. kto je predajca, kde má svoje sídlo, aké je jeho telefónne číslo.</p>
FR	<p>Francúzsky orgán pre pravidlá hospodárskej súťaže, spotrebiteľské záležitosti a obmedzovanie podvodov, tiež známy ako francúzsky úrad pre ochranu spotrebiteľov (DGCCRF), je zodpovedný za presadzovanie</p>	<p>V revidovanom francúzskom spotrebiteľskom zákonníku z roku 2016³⁸, ktorý nahradil predchádzajúce právne predpisy pre rôzne ustanovenia smernice CRD, bol teraz zhrnutý aj prehľad sankcií. Treba poznamenať, že sankcie týkajúce sa všetkých ustanovení sú spoločné pre všetky články smernice CRD tak, ako boli transponované do francúzskeho spotrebiteľského zákonníka z roku 2016, so sankciami až do výšky 3000 EUR (fyzické osoby) alebo 15000 EUR (právnické osoby) pre každý z nasledujúcich prípadov:</p> <p>Ak predajca neinformuje spotrebiteľa o jeho práve na odstúpenie od zmluvy, toto právo sa predlžuje na obdobie 12 mesiacov. Ak bude takáto informácia poskytnutá počas 12-mesačného obdobia, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní po tom, ako boli príslušné informácie poskytnuté spotrebiteľovi. Predtým podľa francúzskeho práva bola lehota na odstúpenie od zmluvy pri neposkytnutí dostatočných informácií 3 mesiace.</p> <p>Články L131-1 až L131-4 revidovaného kódexu sa zaoberajú všeobecnými povinnosťami poskytnutia informácií pred uzatvorením zmluvy.</p> <p>Náklady na vrátenie tovaru (článok R131-1) - skutočnosť, že profesionálny predajca alebo</p>

³⁷ Pozri výťah z gréckych zákonov (<http://www.greeklawdigest.gr/topics/consumer-protection/item/110-consumer-protection-regulations>)

³⁸ 2016 Francúzsky spotrebiteľský kódex - <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=29990101&categorieLien=cid>

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržia smernicu
		<p>poskytovateľ služieb neposkytne žiadnej zo zainteresovaných osôb, ktoré o to požiadajú, kópiu zmlúv, ktoré zvyčajne ponúka, v rozpore s ustanoveniami článku L. 114-1, je trestaná sankciou 5. triedy. Opakované porušenie povinnosti je sankcionované v súlade s ustanoveniami článkov 132-11 a 132-15 trestného zákonníka. V odseku 1 sa rieši nevyžiadaný predaj: občiansko-právne sankcie (článok L132-16) a v odseku 2: sankcie podľa trestného zákonníka (články L132-17 až L132-18).</p> <p>Pododdiel 6: Prémiové telefónne číslo (článok L132-21). Akékoľvek nedodržanie povinností súvisiacich s telefónnym číslom pomoci spotrebiteľom, ktoré sú uvedené v článku L. 121-16, podlieha administratívnej sankcii (v rovnakej výške, ako bolo uvedené vyššie). Táto pokuta sa uloží v súlade s podmienkami ustanovenými v kapitole II hlavy II knihy V francúzskeho spotrebiteľského kódexu.</p> <p>Pododdiel 7: Dodatočné platby bez výslovného súhlasu (článok L132-22). Akékoľvek porušenie povinnosti získať výslovný súhlas spotrebiteľa za podmienok uvedených v článku L. 121-17 podlieha administratívnej sankcii (viď vyššie uvedenú výšku).</p> <p>Pododdiel 8: Inkaso a náklady na vrátenie tovaru (článok L132-23). Porušenie zákazu inkasa uvedeného v článku L. 121-21 sa trestá odňatím slobody na dva roky a pokutou do výšky 300000 eur. Výška sankcie sa môže zvýšiť úmerne ku prospechu vyplývajúceho z trestného činu o 10 % z priemerného ročného obratu vypočítaného na základe posledných troch známych ročných obrátov k dátumu spáchania trestného činu.</p>
IE	<p>Zodpovednosť za presadzovanie smernice je predovšetkým v pôsobnosti Komisie pre hospodársku súťaž a ochranu spotrebiteľa (CCPC), ktorá bola zriadená v roku 2014. V niektorých sektoroch však sú zodpovedné aj iné regulačné orgány, ako je napríklad regulačný orgán pre telekomunikácie, ktorý má právomoci na vyšetrovanie porušovania právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa.</p>	<p>Je možné uložiť najmä občiansko-právne a administratívne sankcie, ale za určitých okolností môžu byť uložené aj trestnoprávne sankcie.</p> <p>Bolo uložené veľké množstvo sankcií, ale priemerná veľkosť sankcie za porušenie smernice (300 EUR), je pomerne nízka. Niekedy sú uložené sankcie za viacnásobné porušenia. Napríklad írsky telekomunikačný regulátor vydal 850 individuálnych sankcií v súvislosti so smernicou CRD vo výške 300 EUR na jedného predajcu.</p> <p>V Írsku je väčšina sťažností spotrebiteľov vyriešená bez súdneho konania prostredníctvom dobrovoľného urovnania medzi</p>

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržiajú smernicu
		<p>spotrebiteľom a predajcom s využitím ADR.</p> <p>Okrem toho CPCC v rámci svojich právomocí presadzovania práva môže začať predbežné konanie a upozorniť predajcov, že zistili, že porušujú ustanovenia smernice o právach spotrebiteľov (CRD). Vo väčšine prípadov je upozornenie predajcu, v ktorom sa poukazuje na oblasti neplnenia smernice z jeho strany, dostatočné na to, aby predajca prijal opatrenia na splnenie požiadaviek smernice.</p> <p>Napriek tomu, zo svojej pozície vnútroštátneho orgánu na presadzovanie práv odstúpil niektoré prípady na súdne riešenie a CCPC celkovo prijalo približne 20 opatrení na presadenie práva. Je možné požadovať finančné sankcie, ak sa na nižšom súde začne skrátené konanie. V takomto prípade môže byť maximálna suma sankcie zvýšená na 3000 EUR/porušenie. Ak je podaná obžaloba z dôvodu trestného konania prostredníctvom prokuratúry, potom vyšší súd môže uložiť maximálnu pokutu do výšky 60000 EUR.</p>
IT	<p>Taliansky orgán na ochranu hospodárskej súťaže (Autorita Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM www.agcm.it)) je nezávislý administratívny orgán.</p> <p>V Taliansku v oblasti presadzovania smernice o nekalých obchodných praktikách alebo smernice o ochrane práv spotrebiteľov neexistujú žiadne odlišnosti. Právomoci sú stanovené v čl. 27 zákonníka o ochrane spotrebiteľa.</p> <p>V porovnaní s niektorými inými vnútroštátnymi orgánmi činnými v trestnom konaní sa prístup AGCM viac podobá súdnictvu vo formálnom postupe a neformálne vzťahy s predajcami alebo poradná úloha a právomoc nevyúšťujú do ex-ante usmernení, ako dodržiavať predpisy, či už zo strany spotrebiteľov, alebo predajcov.</p>	<p>Článok 27 stanovuje minimálnu pokutu vo výške 5000 EUR a maximálnu pokutu vo výške 5000000 EUR. Tieto sumy sa vzťahujú na porušenia týkajúce sa buď smernice UCPD, CRD, alebo oboch súčasne. V prípade opakovaného neplnenia smerníc môže dohliadajúci orgán nariadiť predajcovi pozastaviť predaje na obdobie, ktoré nesmie byť dlhšie ako tridsať dní.</p> <p>Výška udelenej pokuty nie je špecifická pre jednotlivé sektory, ani nezávisí od toho, ktoré právne predpisy o ochrane spotrebiteľa boli porušené (napr. CRD alebo UCPD).</p> <p>V talianskej legislatíve (zákon č. 689/81) sú definované skôr všeobecné kritériá ukladania správnych pokút predajcom. O výške sumy sa rozhoduje podľa závažnosti porušenia, veľkosti predajcu, počtu potenciálne ovplyvnených spotrebiteľov, čo závisí, okrem iných faktorov, od používaných komunikačných prostriedkov (internet, telefón atď.), či poškodenie spotrebiteľov bolo úmyselné alebo neúmyselné, a od dĺžky trvania porušenia (aj keď sa už skončilo). Ak sa na porušovanie vzťahuje viac ako jedna smernica, potom sa pokuta ukladá za každé</p>

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržia smernicu
		nezákonné správanie oddelene. K dnešnému dňu bolo spoločnostiam v odvetví energetiky udelených 7 pokút ³⁹ .
LT	Za presadzovanie uplatňovania smernice CRD je zodpovedný štátny orgán na ochranu práv spotrebiteľov (http://www.vvtat.lt/)	Štátny orgán na ochranu práv spotrebiteľov môže uložiť pokutu vo výške 144 až 1448 EUR predajcovi za nedodržanie požiadaviek smernice o ochrane práv spotrebiteľov v súlade s tým, ako je smernica transponovaná do vykonávacích ustanovení občianskeho zákonníka. V prvých dvoch rokoch implementácie bolo predajcom udelených 5 pokút. V prvom roku implementácie sa uplatňovala horizontálna vládna politika, že nebudú udelené žiadne pokuty, ale predajcom boli zasielané písomné varovania o možnom porušení ustanovení o ochrane práv spotrebiteľov (uplatňovalo sa to iba do 31. decembra 2015, odvtedy sa udeľujú pokuty.)
PL	Úrad pre hospodársku súťaž a ochranu spotrebiteľa (UOKIK) má administratívne právomoci na presadzovanie práva a môže viesť konanie týkajúce sa praktík, ktoré porušujú kolektívne záujmy spotrebiteľov. Výsledkom takéhoto konania môže byť, že predseda UOKIK nariadi dotknutému podniku, aby zastavil praktiky, u ktorých sa zistilo, že sú nežiaduce, a môže mu uložiť pokutu.	Úrad pre hospodársku súťaž a ochranu spotrebiteľa koná v prípade porušenia kolektívnych záujmov spotrebiteľov. Môže vydať správne rozhodnutie a uložiť pokutu. V roku 2015 boli finančný, energetický a telekomunikačný sektor a sektor elektronického obchodu najproblematickejšími sektormi ⁴⁰ . Orgán dohľadu inicioval 106 konaní týkajúcich sa postupov porušujúcich kolektívne záujmy spotrebiteľov a 473 predbežných konaní. Vydal 144 rozhodnutí, vrátane 80 zaväzujúcich predajcov, aby zmenili svoje praktiky. Ďalších 24 rozhodnutí stanovilo ukončenie zakázaných aktivít a 40 rozhodnutí o ukončení praxe. Do popredia v ochrane záujmov spotrebiteľov sa tiež dostali miernejšie opatrenia: bolo uskutočnených 523 opatrení, 357 bolo dokončených, 98 % predajcov postupovalo podľa odporúčaní UOKIK. Nie všetky tieto prípady súviseli so smernicou CRD, ale mnohé sa jej týkali. Vo všeobecnosti podľa poľských zákonov na ochranu spotrebiteľa UOKIK môže udeliť pokutu až do výšky 10 % príjmov podniku v minulom roku.
SE	Na vnútroštátnej úrovni je orgánom zodpovedným za presadzovanie práva Švédska spotrebiteľská agentúra (www.konsumentverket.se), ktorá je švédskou vládnu agentúrou patriacou pod ministerstvo pre záležitosti poľnohospodárstva, potravinárstva a spotrebiteľov.	Pokiaľ ide o konanie iniciované ombudsmanom pre spotrebiteľov, súd pre záležitosti trhu a Agentúra pre práva spotrebiteľov môžu za porušenie predpisov uvaliť sankcie. https://data.riksdagen.se/fil/CD3E4387-C369-4EB7-816A-59AA6DE7558E

³⁹ Vid' AGCM: (www.agcm.it/en/newsroom/press-releases/2283-ps9769-ps10000-ps9815-ps9999-ps9578-ps9406-ps9834-fines-of-%E2%82%AC6-0-million-to-7-companies-providing-electricity-and-gas-services-for-the-activation-of-unsolicited-supplies.html)

⁴⁰ Vid' UOKIK (https://uokik.gov.pl/news.php?news_id=12592)

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržiaú smernicu
	Švédska spotrebiteľská agentúra je riadená generálnym riaditeľom, ktorý je tiež ombudsmanom pre spotrebiteľov (Konsumentombudsman, KO). Švédsky spotrebiteľský ombudsman zohráva úlohu pri vybavovaní sťažností a právnych prípadov v mene spotrebiteľov, ktoré by mohli mať potenciálny odstrašujúci účinok na predajcov s nežiaducimi praktikami	Výška pokút, ktoré je možné uložiť, sa pohybuje od 5000 SEK (512 EUR) smerom nahor po maximálnu pokutu vo výške 5 miliónov SEK (512017 EUR). Pokuty na hornom konci spektra však môžu byť uložené iba v prípadoch, keď sa preukázalo, že došlo k narušeniu trhu.
Veľká Británia	Na vnútroštátnej úrovni má právomoci Úrad pre hospodársku súťaž a trhy (ďalej len "CMA"), ktorý môže viesť vyšetrovanie ohľadom dodržiavania smernice CRD. Právomoci šetriť a presadzovať práva majú tiež lokálne orgány Služby pre štandardy obchodovania a právomoci na vedenie šetrenia a presadzovanie práva majú tiež predstavitelia tejto služby.	<p>Zákon o právach spotrebiteľov z roku 2015 stanovuje rámec, ktorý upresňuje maximálne sankcie, ktoré môže regulátor služieb s prímiovou sadzbou uložiť operátorom, ktorí nedodržiaú smernicu CRD, a podvodníckym operátorom. Medzi sankcie patria upozornenia na nekalé obchodné praktiky, šetrenia zo strany regulačného orgánu, úradné zákazy alebo dokonca náhrada škody, ktorú spotrebiteľ utrpel⁴¹.</p> <p>S cieľom zabezpečiť, aby predajcovia dodržiavali reformované právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, dostalo niekoľko "orgánov na presadzovanie práva" vyšetrovacie právomoci na zváženie prípadných porušení. Zákon z roku 2015 sa snaží o konsolidáciu, modernizáciu a zjednodušenie týchto vyšetrovacích právomocí s cieľom zlepšiť ich transparentnosť a dostupnosť tak pre predajcov, ako aj pre orgány na presadzovanie práv. Orgánom na presadzovanie práv sa tiež poskytla väčšia flexibilita prostredníctvom rozšírených opatrení na ochranu spotrebiteľa (ECM), ktorých cieľom je poskytnúť spotrebiteľom čo najlepšie výsledky. Vo Veľkej Británii existujú tri typy orgánov na presadzovanie práv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domáce orgány na presadzovanie práv, vrátane štandardov obchodovania • Verejné orgány na presadzovanie práva • Orgány presadzovania práva zaoberajúce sa nevýhodnými zmluvnými podmienkami, vrátane Ofcom a Which? <p>Pokiaľ ide o trestné činy podľa zákona, osoba sa dopustí trestného činu, ak sa dopustí marenia činnosti orgánu na presadzovanie práva, ak: 1) úmyselne bráni v činnosti orgánu presadzujúceho právo 2) úmyselne nedodržiava pokyny vydané orgánom na presadenie práva a 3) neposkytne orgánu presadzujúceho právo pomoc alebo informácie, ktoré sú oprávnené požadované.</p>

⁴¹ Viď vláda Veľkej Británie (<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents>)

MS	Systém presadzovania ustanovení smernice	Sankcie a ilustrácie typickej výšky pokút pre predajcov, ktorí nedodržujú smernicu
		<p>Zahŕňa to tvrdenie alebo neuvážené vyhlásenie, pri ktorom osoba vie, že je nepravdivé alebo zavádzajúce. Ak sa zistí, že osoba spáchala takýto trestný čin, môže byť takejto osobe uložená pokuta až do výšky 1000 britských libier. Podľa zákona z roku 2015 je tiež trestným činom, ak osoba vystupuje ako predstaviteľ orgánu a využije právomoci uvedené v zozname 5. Osoba, u ktorej sa zistilo, že spáchala takýto trestný čin, môže byť uložená pokuta až do výšky 5000 britských libier.</p>

OBMEDZENIA:

Tento dokument bol pripravený pre Európsku komisiu, odráža však iba názory autorov a Komisia alebo autori nemôžu byť braní na zodpovednosť za akékoľvek využitie informácií, ktoré sú v ňom obsiahnuté.

Tento dokument nie je právne záväzný a nejde o formálny výklad právnych predpisov EÚ alebo právnych predpisov členských štátov EÚ ani o komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho účelom nie je nahrádzať profesionálne právne poradenstvo v konkrétnych otázkach. Čitatelia by si tiež mali byť vedomí toho, že legislatívne návrhy sa v súčasnosti prerokovávajú na úrovni EÚ a na úrovni členských štátov EÚ a pri každej papierovej verzii modulov je potrebné skontrolovať si možné aktualizácie na internetovej stránke www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

