

# OBSAH

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK .....	9
PREDHOVOR .....	15
<b>I VŠEOBECNÁ ČASŤ .....</b>	<b>17</b>
<b>1 Úvod do ochrany spotrebiteľa .....</b>	<b>17</b>
1.1 Základné pojmy .....	17
1.2 Európske právo ochrany spotrebiteľa a jeho transpozícia v slovenskom právnom poriadku .....	21
1.2.1 Výber smerníc a nariadení EÚ .....	24
1.2.2 Právo Slovenskej republiky (hmotné právo) .....	26
1.2.3 Eurokonformný výklad právnych predpisov .....	27
1.3 Konceptia ochrany spotrebiteľov v EÚ a jej presadzovanie .....	28
1.3.1 Všeobecná charakteristika .....	28
1.3.2 Ciele, koncepcie a systematické zabezpečenie nástrojov spotrebiteľskej politiky v EÚ .....	29
1.3.3 Presadzovanie práva na ochranu spotrebiteľa v Slovenskej republike .....	32
<b>2 Predzmluvné štádium a kontrola procesu uzatvárania spotrebiteľskej zmluvy .....</b>	<b>39</b>
2.1 Informačné povinnosti .....	39
2.1.1 Všeobecné a osobitné informačné povinnosti .....	40
2.1.2 Spôsob poskytnutia a efektívnosť informačných povinností .....	41
2.1.3 Sankcie .....	43
2.2 Nekalé obchodné praktiky .....	43
2.2.1 Generálna klauzula .....	46
2.2.2 Klamlivé konanie, klamlivé opomenutie a agresívne obchodné praktiky .....	47
2.2.3 Zoznam nekalých obchodných praktík .....	49
2.2.4 Nekalé obchodné praktiky vo vzťahu k iným nástrojom ochrany spotrebiteľa .....	51
2.2.5 Nekalá súťaž a reklama .....	55
2.3 Uzatváranie spotrebiteľskej zmluvy .....	57
2.3.1 Štandardizácia uzatvárania zmlúv .....	58

2.3.2	Formálne náležitosti spotrebiteľských zmlúv .....	63
2.3.3	Zmluva uzavretá na diaľku .....	68
2.4	Lehota na rozmyslenie a lehota na premyslenie .....	72
<b>3</b>	<b>Spotrebiteľská zmluva</b> .....	<b>77</b>
3.1	Pojem a subjekty spotrebiteľskej zmluvy .....	77
3.2	Obsahová kontrola spotrebiteľských zmlúv .....	87
3.2.1	Všeobecne k obsahovej kontrole spotrebiteľských zmlúv .....	87
3.2.2	Neprijateľné podmienky .....	94
3.2.3	Interpretácia obsahu spotrebiteľskej zmluvy .....	105
3.3	Zabezpečenie záväzkov spotrebiteľa .....	105
3.4	Zmeny, zánik a vyporiadanie záväzkov zo spotrebiteľských zmlúv .....	108
3.4.1	Vzájomne závislé zmluvy .....	111
3.4.2	Odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu .....	113
3.4.3	Premlčanie .....	116
<b>4</b>	<b>Vynútenie ochrany spotrebiteľa</b> .....	<b>121</b>
4.1	Jednotlivé spôsoby vynútenia .....	122
4.2	Individuálna ochrana práv .....	125
4.2.1	Individuálne spotrebiteľské spory podľa Civilného sporového poriadku .....	125
4.2.2	Cezhraničné spotrebiteľské spory – osobitné konania .....	140
4.2.3	Alternatívne formy riešenia spotrebiteľských sporov .....	145
4.2.3.1	Spotrebiteľské rozhodcovské konanie .....	146
4.2.3.2	Mediácia .....	159
4.2.3.3	Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v zmysle zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov .....	163
4.2.3.4	Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov online prostredníctvom platformy EÚ .....	170
4.3	Kolektívna, resp. abstraktná ochrana práv .....	172
4.3.1	Súdne konanie o abstraktnej kontrole v spotrebiteľských veciach .....	173
4.3.2	Abstraktná kontrola realizovaná správnymi orgánmi .....	178
4.3.2.1	Kompetencie správnych orgánov podľa zákona o ochrane spotrebiteľa .....	179

4.3.2.2	Kompetencie NBS podľa zákona o dohľade nad finančným trhom .....	179
4.3.2.3	Nové CPC nariadenie .....	180
4.3.3	Vzťah medzi individuálnymi spotrebiteľskými spormi, abstraktnou kontrolou realizovanou súdom a abstraktnou kontrolou realizovanou správnymi orgánmi .....	182
4.3.4	Kolektívne žaloby s možnosťou požadovania majetkových nárokov .....	184
<b>II</b>	<b>OSOBITNÁ ČASŤ</b> .....	<b>189</b>
<b>1</b>	<b>Spotrebiteľská kúpa tovaru</b> .....	<b>189</b>
1.1	Právna úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy .....	189
1.2	Uzavretie spotrebiteľskej kúpnej zmluvy .....	196
1.2.1	Predzmluvné informačné povinnosti, nevyžiadaný predaj, predajné akcie a iné regulácie predzmluvného štádia spotrebiteľskej kúpy .....	196
1.2.2	Podstatné náležitosti kúpnej zmluvy .....	200
1.3	Povinnosti predávajúceho .....	203
1.4	Zodpovednosť za vady .....	205
1.4.1	Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady .....	207
1.4.2	Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady a reklamačné konanie .....	209
1.4.3	Použitie vecí .....	212
1.5	Odstúpenie od zmluvy kupujúcim – spotrebiteľom .....	213
1.5.1	Odstúpenie v lehote na rozmyslenie .....	214
1.5.2	Odstúpenie z dôvodu nedodania tovaru včas .....	216
1.5.3	Ako prostriedok nápravy vadného plnenia .....	217
1.6	Zmluva o dielo (zhotovenie vecí na zákazku spotrebiteľa) .....	217
<b>2</b>	<b>Poskytovanie služieb spotrebiteľom</b> .....	<b>220</b>
2.1	Pojem služieb a ich právna úprava .....	220
2.2	Služby informačnej spoločnosti .....	225
2.3	Online platforma .....	229
2.3.1	Zodpovednosť online platformy .....	233
<b>3</b>	<b>Cestovný ruch</b> .....	<b>239</b>
3.1	Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu .....	240
3.1.1	Právna úprava a základné pojmy .....	240

3.1.2	Uzavretie zmluvy o zájazde .....	246
3.1.3	Zmeny zmluvného vzťahu pred začatím zájazdu .....	251
3.1.4	Odstúpenie od zmluvy pred začatím zájazdu .....	253
3.1.5	Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu .....	254
3.1.6	Ochrana pre prípad úpadku cestovnej kancelárie .....	259
3.1.7	COVID-19 a zmena zákona o zájazdoch .....	261
3.1.8	Judikatúra Súdneho dvora EÚ k zájazdom .....	268
3.2	Timesharing a súvisiace služby cestovného ruchu .....	269
3.3	Letecká a iné druhy dopravy .....	271
<b>4</b>	<b>Finančné služby</b> .....	<b>278</b>
4.1	Všeobecný úvod – právny rámec poskytovania finančných služieb .....	278
4.1.1	Bankovníctvo .....	278
4.1.2	Kapitálový trh .....	279
4.1.3	Poistovníctvo .....	280
4.1.4	Dôchodkové sporenie .....	281
4.1.5	Úvery poskytované nebankovými veriteľmi .....	282
4.1.6	Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo .....	283
4.1.7	Oprávnenie na poskytovanie finančných služieb na území Slovenskej republiky .....	283
4.1.8	K právnej úprave poskytovania finančných služieb spoločne .....	284
4.2	Spotrebiteľský úver, iný úver .....	287
4.2.1	Úvod, pojmy, druhy spotrebiteľského úveru .....	287
4.2.2	Povolenie na poskytovanie spotrebiteľských úverov .....	301
4.2.3	Informačné povinnosti veriteľa (predzmluvné a zmluvné) .....	302
4.2.3.1	Informácie v reklame (smerujúce k neurčitému okruhu spotrebiteľov) .....	302
4.2.3.2	Predzmluvné informácie (to znamená vo fáze záujmu konkrétneho spotrebiteľa o vstup do zmluvného vzťahu) .....	304
4.2.3.3	Informácie uvedené v zmluve a požiadavka písomnej formy .....	307
4.2.3.4	Informácie počas zmluvného vzťahu .....	317
4.2.3.5	K následkom porušenia informačných povinností .....	320

4.2.4	Cena spotrebiteľského úveru, sankcie spojené s omeškaním .....	324
4.2.4.1	Ročná percentuálna miera nákladov .....	324
4.2.4.2	Odplata .....	326
4.2.4.3	Limitácia ceny úveru .....	326
4.2.4.4	Sankcie spojené s omeškaním .....	328
4.2.5	Obchádzanie cenových stropov, doplnkové/vedľajšie služby.....	329
4.2.6	Posúdenie schopnosti spotrebiteľa splácať úver .....	331
4.2.7	Následky porušenia povinností .....	332
4.2.8	Predčasný zánik zmluvy o spotrebiteľskom úvere .....	334
4.2.8.1	Predčasné splatenie úveru spotrebiteľom .....	334
4.2.8.2	Vyhlasenie predčasnej splatnosti úveru veriteľom (predčasné zosplatenie úveru) .....	335
4.2.8.3	Odstúpenie od zmluvy zo strany veriteľa .....	337
4.2.8.4	Odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa .....	337
4.3	Úver na bývanie .....	338
4.3.1	Právna úprava, pojem .....	338
4.3.2	Špecifiká úveru na bývanie v komparácii s právnou úpravou spotrebiteľského úveru .....	339
4.4	Príklady jednotlivých typov nekalých obchodných praktík („NOP“) z oblasti finančného trhu .....	342
4.4.1	Nekalá/agresívna obchodná praktika vo finančných službách z „black listu“ v prílohe č. 1 ZoS .....	342
4.4.2	Klamlivé konanie/opomenutie podľa § 8 ods. 1 až 4 ZoS .....	343
4.4.3	Nekalá obchodná praktika vo finančných službách podľa generálnej klauzuly v § 7 ZoS .....	347
4.4.4	Agresívna obchodná praktika vo finančných službách podľa § 9 ZoS .....	348
4.5	Jednostranná zmena spotrebiteľskej zmluvy vo finančných službách .....	349
4.5.1	Postup pred samotným testom neprijateľnosti zmluvnej podmienky .....	350
4.5.2	Pri teste - zisťujeme značnú nerovnováhu .....	352
4.5.3	Prvý krok – transparentnosť .....	352
4.5.4	Druhý krok – výluky z prieskumu .....	352
4.5.5	Tretí krok – šedý zoznam (grey list) .....	353

4.5.6 Štvrtý krok – špeciálne výnimky z neprijateľnosti .....	356
4.5.7 Niektoré osobitné ustanovenia o jednostrannej zmene zmluvných podmienok .....	360
4.6 Dohľad nad ochranou spotrebiteľa vo finančných službách .....	363
<b>III BEHAVIORÁLNE ASPEKTY OCHRANY SPOTREBITEĽA .....</b>	<b>368</b>
<b>PRÍLOHY .....</b>	<b>382</b>