

I VŠEOBECNÁ ČASŤ

„Pri ustanovovaní zákonných podmienok ochrany spotrebiteľa, dlžníka, je nutné dbať na vyváženosť právnej úpravy z hľadiska jednotlivých ústavných štandardov vrátane princípu právneho štátu.

Aj keď je ochrana spotrebiteľov neoddeliteľnou súčasťou súčasného súkromného práva a postavenie spotrebiteľov je potrebné brať vážne, ochranu spotrebiteľov je nutné interpretovať triezvo, neutrálne ako akékoľvek iné právne inštitúty.“

Nález Ústavného súdu SR zo 7. februára 2018, sp. zn. PL. ÚS 11/2016.

1 Úvod do ochrany spotrebiteľa¹

1.1 Základné pojmy

Spotrebiteľské právo

Spotrebiteľské právo sa formuje ako právne odvetvie, ktoré sa sústreďuje na právne vzťahy z perspektívy pasívneho účastníka trhu. Účelom spotrebiteľského práva je chrániť autonómiu subjektu – spotrebiteľa, ktorý vstupuje do právnych vzťahov za iným účelom ako dosiahnuť zisk, v právnych vzťahoch s podnikateľmi.

Definícia spotrebiteľa ako pasívneho účastníka trhu sa môže javiť ako diskutabilná vzhľadom na rôzne typy spotrebiteľov na trhu, s rôznym stupňom spotrebiteľskej gramotnosti, aktivity alebo pasivity, ale považujeme ju za výstižnú, pretože v konečnom dôsledku bez aktívnej ponuky dodávateľov by spotrebiteľ ani nenakupoval tovar, ani neužíval služby.

Spotrebiteľské právo nemožno jednoznačne kategorizovať ako súkromné alebo verejné právo. Ide o prierezový odbor. Predpisy tvoriace pramene spotrebiteľského práva obsahujú normy súkromnoprávnej povahy (zmluvné právo), verejnoprávne normy (najmä správne a finančné právo) a tiež mnohé procesné predpisy, ktoré možno zaradiť do verejného práva (sporové konanie, proces) alebo im priznať aj prvky súkromnoprávnej regulácie (rozhodcovské konanie). Metóda právnej regulácie spotrebiteľských vzťahov

¹ Táto kapitola bola spracovaná v rámci riešenia projektu č. APVV-18-0443.

založená na prevažne kogentnej úprave aj pre oblasť súkromnoprávných vzťahov svedčí o zmiešanom charaktere tohto právneho odvetvia. Prelínanie súkromného a verejného práva je účelovým postupom pre dosiahnutie cieľa regulácie komplexnou úpravou dotknutých spoločenských vzťahov.

Spotrebiteľ

Podľa súčasnej definície Občianskeho zákonníka spotrebiteľom je len fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Obmedzenie ochrany spotrebiteľa na fyzické osoby v právnom poriadku Slovenskej republiky je v súlade s tendenciou naznačenou už v smernici o právach spotrebiteľov a zároveň *de lege lata* vylučuje diskusie, či by ochranu ako spotrebiteľa mali požívať aj právnické osoby neziskového charakteru.

Spotrebiteľ a profesionalita

S ohľadom na výklad pojmu „spotrebiteľ“, ktorý podal Súdny dvor EÚ rozhodnutím vo veci C-110/14, *Horățiu Ovidiu Costea/SC Volksbank România SA*, vo vzťahu k smernici o nekalých podmienkach, je zrejmé, že ochrana spotrebiteľa sa nevzťahuje len na osoby nepodnikateľov, u ktorých sa predpokladá nižšia miera informovanosti o predmete zmluvy (neprofesionalita v danom odbore), ale vychádza aj zo zohľadnenia spotrebiteľovej vyjednávacej sily vo vzťahu k podmienkam, ktoré sú pripravené vopred predajcom alebo dodávateľom a na ktorých obsah nemá tento spotrebiteľ vplyv. Z toho dôvodu by bolo nesprávne zamerať sa výlučne na profesionalitu (zhoda predmetu zmluvy s odbornou kvalifikáciou fyzickej osoby), ale treba uprednostniť výklad, v ktorom sa sústreďíme na skutočnosť, či osoba nekoná v rámci **predmetu** svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Priemerný spotrebiteľ

Vymedzenie pojmu „priemerný spotrebiteľ“ sa viaže na rozhodnutie Súdneho dvora EÚ vo veci C-210/96, *Gut Springenheide a Tusky/Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt*, v ktorom Súdny dvor EÚ konštatoval, že

výrobkov. Informácie, ktoré výrobca, dovozca alebo dodávateľ musí podľa tejto smernice poskytnúť, zahŕňajú a) úplný opis rizika, ktoré výrobok predstavuje, vrátane rizika výrobku používaného na výkon služby, b) všetky informácie dôležité pre používanie výrobku, c) opatrenia, ktoré je potrebné prijať na zabránenie vzniku rizika pre spotrebiteľa pri používaní výrobku.

Systematika zákona o ochrane spotrebiteľa napovedá zaradiť do informačných povinností aj § 15 (označovanie prevádzkarne a spôsob odlišenia predávajúceho a jeho zamestnancov), § 16 (povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby a jeho náležitosti), § 17 (spôsob predaja v obaloch a v hygienicky nezávadných obaloch)⁹, § 18 a § 18a (reklamačné konanie). Je zrejmé, že časté zmeny tohto predpisu a potreba implementovať smernice do tejto „zbernej nádoby spotrebiteľského práva“ negatívne zasiahli systematiku zákona o ochrane spotrebiteľa. Margiálnu rubriku Informačné povinnosti nad § 10 ZoS možno akceptovať maximálne po § 16 (vrátane).

Osobitné informačné povinnosti dodávateľov sa viažu na osobitné spôsoby predaja alebo poskytovania služieb (zmluvy uzavierané na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, elektronický obchod) alebo osobitne k rôznym odvetviam poskytovania tovarov a služieb (sektorové informačné povinnosti, dodanie elektronického obsahu, spotrebiteľské úvery, úvery na bývanie, iné finančné služby, služby cestovného ruchu vrátane zájazdu).

Napríklad pri dodaní elektronického obsahu ide o povinnosť poskytnúť informáciu o použiteľných technických ochranných opatreniach na zabezpečenie elektronického obsahu alebo o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné.

Z hľadiska posudzovanie nekalosti obchodných praktík sa niektoré informácie uvedené pri výzve na kúpu považujú za podstatné, v tejto oblasti sa problematika predzmluvných informačných povinností prelína s právnou úpravou nekalých obchodných praktík, ktorým sa venujeme v ďalšej časti.

2.1.2 Spôsob poskytnutia a efektívnosť informačných povinností

Vhodné nastavenie informačných povinností je úzko spojené s mierou ich účinnosti ako jedného z nástrojov ochrany spotrebiteľa. Široko formulované informačné povinnosti môžu pôsobiť kontraproduktívne, pretože spotrebiteľ napriek poskytnutým informáciám často nie je spôsobilý zorientovať sa v pomerne zložitej problematike (napr. finančné služby, telekomunikačné

⁹ Po dokončení textu prišlo k novelizácii zákona o ochrane spotrebiteľa novelou uskutočnenou zákonom č. 198/2020 Z. z., v dôsledku čoho bol § 17 zrušený s účinnosťou od 21. júla 2020 – pozn. autora.

služby alebo zmluvy o dodávke energií), rovnako nie je zanedbateľný časový faktor na oboznámenie sa s poskytnutými informáciami a na ich spracovanie.¹⁰

Zákonnodarca na národnej, ale aj na európskej úrovni si je vedomý prekážok efektívneho plnenia informačných povinností. Z toho dôvodu, okrem všeobecne uplatňovanej požiadavky, že informácie majú byť jasné, jednoznačné a zrozumiteľné, sa uplatňujú aj **vzorové informačné formuláre**, pričom je zrejmä tendencia pristúpiť v širšom rozsahu k regulácii formy informačnej povinnosti.

Napríklad v smernici o právach spotrebiteľov je upravený informačný formulár, ktorý osobitne upravuje len spôsob informovania spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy (implementovaný ako príloha č. 2 k zákonu č. 102/2014 Z. z. Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy).

Rozsudok Súdneho dvora EÚ z 23. januára 2019 vo veci C-430/17, Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG proti Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV: Posúdenie toho, či v konkrétnom prípade **prostriedok komunikácie poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií** v zmysle čl. 8 ods. 4 smernice o právach spotrebiteľov, sa musí vykonať tak, že sa **zohľadnia všetky technické vlastnosti obchodnej komunikácie obchodníka**. V tejto súvislosti prináleží vnútroštátnemu súdu preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá predmetná komunikácia, a na minimálnu veľkosť typografických znakov vhodnú pre priemerného spotrebiteľa, na ktorého je táto komunikácia zameraná, mohli byť v rámci uvedenej komunikácie objektívne uvedené všetky informácie vymenované v čl. 6 ods. 1 tejto smernice. Článok 6 ods. 1 písm. h) a čl. 8 ods. 4 smernice o právach spotrebiteľov sa musia vykladať v tom zmysle, že v prípade, že sa zmluva uzatvorí pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií, a ak existuje právo na odstúpenie od zmluvy, obchodník je povinný spotrebiteľovi v rámci predmetného prostriedku pred uzatvorením zmluvy poskytnúť informáciu o podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie tohto práva. V takom prípade tento obchodník musí poskytnúť spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I tejto smernice v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja.

Európsky štandardizovaný informačný formulár, označovaný aj v našom právnom poriadku skratkou „ESIS“ (*European Standardised Information Sheet*), predstavuje spôsob, akým sa EÚ snaží zjednotiť a sprehľadniť prax uzatvárania štandardných zmlúv, v ktorých sú mnohostranové všeobecné

¹⁰ Pozri časť III tejto učebnice k behaviorálnym aspektom ochrany spotrebiteľa.

Odvetvie cestovného ruchu je v značnej miere regulované právnymi aktmi medzinárodného a európskeho práva (medzinárodné dohody, nariadenia a smernice týkajúce sa dopravy a ochrany cestujúcich). V tomto odvetví sa, samozrejme, tiež uplatňujú „klasické“ inštitúty vnútroštátneho práva. Z hľadiska ochrany spotrebiteľa v zmluvnom práve sú okrem zmluvy o zájazde relevantné najmä príkazná zmluva, obstaranie vecí, sprostredkovanie, zmluva o ubytovaní, zmluva o preprave, nájom dopravných prostriedkov. Náhrada škody, ktorú utrpí spotrebiteľ, cestujúci, hosť a iná osoba užívajúca služby cestovného ruchu, sa okrem prameňov medzinárodnej a európskej povahy spravuje najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za škodu (najmä všeobecná zodpovednosť podľa § 420 OZ, prevádzková činnosť § 420a OZ, prevádzka dopravných prostriedkov § 427 a nasl. OZ, vnesené a odložené veci § 433 a nasl. OZ).

V cestovnom ruchu sa výrazne prejavuje **rozvoj zdieľanej ekonomiky**. Spôsob cestovania a užívania služieb cestovného ruchu poslednej dekády značne ovplyvnili online sprostredkovateľské platformy (napr. *airbnb*, *couchsurfing* a pod.).⁵⁹

3.1 Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu

3.1.1 Právna úprava a základné pojmy

Právnu úpravu zájazdov a spojených služieb cestovného **ruchu obsahuje zákon o zájazdoch**. Tento zákon je slovenskou transpozíciou smernice o zájazdoch.⁶⁰ Okrem subsidiárneho použitia Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka poukazujeme na súvisiace predpisy v tomto odvetví poskytovania služieb, ako sú zákon o službách na vnútornom trhu, zákon č. 102/2014 Z. z., živnostenský zákon a iné pramene práva cestovného ruchu.⁶¹

⁵⁹ K nedostatkom regulácie plaforiem a rizikám pre spotrebiteľa pozri časť II podkapitolu 2.2 Online platforma.

⁶⁰ Zákon o zájazdoch používa pojem „zájazd“ a „spojené služby cestovného ruchu“, slovenský preklad smernice o zájazdoch pre tieto inštitúty používa označenie „balík cestovných služieb“ a „spojené cestovné služby“.

⁶¹ JURČOVÁ, M. Pramene práva cestovného ruchu. In JURČOVÁ, M., DOBROVODSKÝ, R., NEVOLNÁ, Z., OLŠOVSKÁ, A. Právo cestovného ruchu. Bratislava : C. H. Beck, 2014, s. 3 a nasl.

Východiskom prijatia smernice o zájazdoch bola reflexia zmien v cestovnom ruchu od prijatia smernice 90/314/EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb. Spotrebitelia v súčasnosti kombinujú cestovné služby (doprava, ubytovanie, nájom dopravného prostriedku alebo iné služby), ktoré chcú čerpať v rámci jednej dovolenky rôznym spôsobom. Môžu si obstaráť tieto služby *online* alebo v „kamennej“ prevádzke, môžu si kúpiť vopred zostavený balík služieb alebo si ho môžu zostaviť sami, podľa vlastných preferencií. Balík služieb cestovného ruchu možno obstaráť prostredníctvom cestovnej kancelárie alebo si jednotlivé služby možno objednať priamo u ich poskytovateľov (hotel, požičovňa áut atď.). Smernica o zájazdoch je pretavením snahy zákonodarcu prispôsobiť právnu úpravu rôznym modelom objednávania služieb *online* s dôrazom na lepšiu ochranu spotrebiteľov, ktorí tieto kombinácie služieb užívajú. Na podklade pozmenenej reality trhu cestovných služieb smernica o zájazdoch rozširuje definíciu **zájazdu** („**balíka služieb cestovného ruchu**“, v ďalšom texte budeme tento pojem používať *promiscue* aj ako „balík služieb“) nad rámec tradičných vopred zostavených balíkov služieb. Balíkom služieb sú aj kombinácie služieb cestovného ruchu zostavené (*online* alebo *offline*) na mieru alebo podľa výberu cestujúceho.

Cestujúci, ktorí si obstarali **zájazd**, požívajú plnú ochranu, t. j.:

- ponuka zájazdu so sebou nesie rozsiahle informačné povinnosti organizátora,
- zodpovednosť organizátora za riadne splnenie všetkých služieb cestovného ruchu,
- ochrana pred platobnou neschopnosťou organizátora zájazdu (na Slovensku cestovnej kancelárie),
- zabezpečenie návratu domov.

Smernica priniesla novú koncepciu „**spojených cestovných služieb**“ (*linked travel arrangements* alebo „LTA“), ktoré sú výsledkom cieľeného sprostredkovania kombinácie služieb cestovného ruchu obchodníkom s limitovaným štandardom ochrany v porovnaní so zájazdom. Rozlišovanie medzi **zájazdom a spojenými službami cestovného ruchu**, ktoré priniesla nová právna úprava, má byť pre postavenie, práva a povinnosti cestujúceho aj obchodníka kľúčové, keďže zodpovednosť za poskytovanie služieb cestovného ruchu je koncipovaná odchyľne od zájazdov.

(úverové) vzťahy vzniknuté na základe týchto predpisov vždy považujú za spotrebiteľské a vzťahuje sa na ne aj všeobecná spotrebiteľská ochrana podľa Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

4.1.6 Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo

Zmluvy o poskytnutí finančných služieb môžu byť uzatvorené priamo poskytovateľom tejto služby alebo tzv. **finančným sprostredkovateľom (agentom)**, ktorý tieto zmluvy sprostredkúva a uzatvára s klientmi v mene poskytovateľa finančnej služby. Finančný agent môže sprostredkovať produkty len jedného poskytovateľa finančných služieb alebo aj viacerých (a to aj v rámci viacerých oblastí finančného trhu). Finančný agent prijíma odplatu od poskytovateľov finančnej služby, ktorých zastupuje.

Finančný poradca, na rozdiel od finančného sprostredkovateľa, nekoná v mene poskytovateľa finančnej služby, ale poskytuje odbornú pomoc, informácie a odporúčania klientovi v súvislosti s finančnou službou, ktoré musia vychádzať z nestrannej analýzy dostatočného počtu dostupných finančných služieb, a následne môže uzavierať alebo meniť zmluvu o poskytnutí finančnej služby na žiadosť klienta, v jeho mene a na jeho účet. Finančný poradca je platený klientom.

Táto oblasť finančných služieb je upravená v **zákone č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve**. V predmetnom zákone sú pomerne detailne upravené povinnosti agentov vo vzťahu ku klientom (vrátane spotrebiteľov), pričom prevažujú požiadavky na riadne poskytovanie informácií v predzmluvnej fáze.

Ak je klientom finančného poradcu alebo finančného agenta spotrebiteľ, uplatňuje sa na neho spotrebiteľská ochrana.

4.1.7 Oprávnenie na poskytovanie finančných služieb na území Slovenskej republiky

Vo všeobecnosti platí, že jednotlivé subjekty finančného trhu môžu poskytovať finančné služby na území Slovenskej republiky len na základe povolenia, ktoré im udelí NBS. V opačnom prípade by šlo o neoprávnené podnikanie.

NBS je v Slovenskej republike orgánom dohľadu nad výkonom činností subjektov finančného trhu, a to podľa zákona o dohľade nad finančným trhom.

Cieľom povolojacej činnosti je, aby na finančnom trhu na území Slovenskej republiky podnikali len také osoby, ktoré spĺňajú všetky požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov potrebné na výkon danej činnosti a aby ich činnosť bola vykonávaná riadne a s odbornou starostlivosťou.

Existujú výnimky z požiadavky podnikat' len na základe povolenia udeľeného NBS. Týkajú sa subjektov, ktoré nemajú sídlo na území Slovenskej republiky, ale na území niektorého z členských štátov Európskej únie alebo iného zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „**členský štát**“).

V niektorých (nie všetkých) oblastiach finančného trhu postačuje, aby finančná inštitúcia mala udelené príslušné povolenie na poskytovanie finančných služieb v tom členskom štáte, v ktorom má sídlo, a na jeho základe môže vykonávať činnosti na území ktoréhokoľvek z členských štátov. Typickým príkladom je oblasť bankovníctva a možnosť zahraničných bánk so sídlom v niektorom z členských štátov, aby vykonávali bankové činnosti na území Slovenskej republiky na základe tzv. jednotného pasu. To znamená, zahraničným bankám postačuje jedno povolenie na výkon bankových činností udelené v štáte, v ktorom majú sídlo (tzv. domovský štát), a môžu vykonávať bankovú činnosť na území ktoréhokoľvek členského štátu (tzv. hostiteľský štát), bez nutnosti získať ďalšie povolenie od orgánu dohľadu z tohto hostiteľského štátu. Je tomu tak z dôvodu, že väčšina právnej úpravy vzťahujúcej sa na činnosť subjektov finančného trhu je pomerne striktné harmonizovaná vo všetkých členských štátoch. Preto, ak finančná inštitúcia spĺňa legislatívne požiadavky jedného z nich, niet významných obáv, že by jej činnosť nevyhovovala požiadavkám iného členského štátu.

Subjekty finančného trhu so sídlom v niektorom členskom štáte môžu na území Slovenskej republiky pôsobiť buď prostredníctvom pobočky zriadenej na našom území, alebo aj bez jej zriadenia, priamo na základe práva voľného cezhraničného pôsobenia, ktoré vyplýva z čl. 56 až 62 Zmluvy o fungovaní EÚ.

4.1.8 K právnej úprave poskytovania finančných služieb spoločne

Oblasť finančného trhu je upravená v množstve osobitných právnych predpisov v rámci národnej legislatívy. Tieto sú dopĺňané ďalším množstvom podzákonnej právnej úpravy (najmä opatreniami NBS).

Prehľad legislatívy k finančným službám možno nájsť aj na webovom sídle NBS <www.nbs.sk> v časti „Legislatíva“.

Príklad

Poskytnutím spotrebiteľského úveru môže byť aj situácia, kedy telekomunikačný operátor umožní spotrebiteľovi uhradiť dlžnú faktúru za služby v odložených splátkach. Avšak bude tak tomu len v prípade, ak nie sú naplnené výnimky odseku 3 zákona o spotrebiteľských úveroch.

Napríklad, v prípade operátora bude rozhodujúcou skutočnosťou najmä to, či za tento odklad splatnosti bude požadovať protiplnenie v akejkoľvek forme – poplatok, odplatu, úrok a pod.

V prípade, ak by šlo o bezodplatné poskytnutie možnosti uhradiť dlžnú faktúru v splátkach, bude naplnená výnimka podľa § 1 ods. 3 písm. n) zákona o spotrebiteľských úveroch a nepôjde o spotrebiteľský úver, hoci pozitívne vymedzenie spotrebiteľského úveru z § 1 ods. 2 zákona o spotrebiteľských úveroch by splňal.

Prí skúmaní, či určitý zmluvný vzťah spadá pod pojem „spotrebiteľský úver“, je preto dôležité vždy preverovať naplnenie pozitívnych aj negatívnych kritérií.

Väčšina ostatných výnimiek sa týka vylúčenia úverov, ktoré sú úvermi na bývanie [§ 1 ods 3 písm. a) až e) zákona o spotrebiteľských úveroch], úvermi poskytovanými záložňami, ktoré sa v prípade ich neplatenia uspokojá výlučne zo založenej hnutelnej veci [§ 1 ods. 3 písm. o) zákona o spotrebiteľských úveroch] a veľmi špecifických úverov upravených osobitnými predpismi alebo poskytovaných úzko vymedzenému okruhu osôb.

Pre negatívne vymedzenie spotrebiteľského úveru je **ešte relevantná (a častá) výnimka uvedená v § 1 ods. 3 písm. f) a l) zákona o spotrebiteľských úveroch**, ktoré hovoria, že za spotrebiteľský úver sa nepovažuje taký úver, ktorého výška je menej ako 100 eur, ide o tzv. mikroúvery, a viac ako 75 000 eur (ak je na rovnaký alebo obdobný účel uzavretých v období 12 mesiacov viac zmlúv o úvere medzi tým istým veriteľom a spotrebiteľom, súhrn všetkých zmlúv o úvere sa považuje za jediný spotrebiteľský úver), ani úver, ktorý sa musí splatiť v lehote nepresahujúcej tri mesiace. Tieto úvery však nie sú spod zákona o spotrebiteľských úveroch vylúčené úplne, skôr naopak.

Zákon o spotrebiteľských úveroch pozná aj tzv. **iné úvery**, ktoré nespadajú do definície spotrebiteľských úverov. Smernica o spotrebiteľskom úvere umožnila členským štátom, aby uplatňovali ochranu, resp. reguláciu vyplývajúcu z tejto smernice alebo jej časti aj na určitý okruh úverov, ktoré sama smernica nepovažuje za spotrebiteľské úvery.

Slovenský zákonodarca sa rozhodol upraviť kategóriu tzv. iných úverov, ktoré sa nepovažujú za spotrebiteľský úver. Takýmto iným úverom je mikroúver