

SLOVAKIA

1. Inštitucionálne zabezpečenie spotrebiteľskej politiky	2
1.1. MINISTERSTVO ZODPOVEDNÉ ZA SPOTREBITEĽSKÚ POLITIKU	2
1.2. ÚSTREDNÉ ORGÁNY ŠTÁTNEJ SPRÁVY REALIZUJÚCE SPOTREBITEĽSKÚ POLITIKU	3
1.3. ORGANIZÁCIE VSTUPUJÚCE DO OCHRANY SPOTREBITEĽA	5
1.3.1. Organizácie zodpovedné za vynucovanie právnych predpisov	5
1.3.2. Niektoré výskumné a skúšobné orgány	8
1.3.3. Právna pomoc	10
1.4. NÁRODNÉ SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE	11
1.5. SPOTREBITEĽSKÉ MÉDIA	17
1.5.1. Tlačené médiá	17
1.5.2. Televízia	18
1.5.3. Rádio	18
1.5.4. Internet	18
1.6. SÚDY A ORGÁNY MIMODÚDNEHO RIEŠENIA SPOROV	18
1.6.1. Súdny	18
1.6.2. Orgány mimosúdneho riešenia sporov	19
1.7. EURÓPSKE SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM	19
1.8. SAMOREGULÁCIA A KOREGULÁCIA	20
2. Spotrebiteľské politiky	21
2.1. LEGISLATÍVA NA OCHRANU SPOTREBITEĽA	21
2.1.1. Hlavné elementy národnej legislatívy nad rozsah legislatívy spoločenstva	21
2.1.2. Legislatíva transponujúca acquis	21
2.2. SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE	23
2.3. VYMOZITEL'NOST A ODSKODNENIE	25
2.3.1. Práva spotrebiteľov na odškodnenie	25
2.3.2. Hlavné právomoci orgánov dozoru	26
2.4. INFORMÁCIE A VZDELÁVANIE	31
2.4.1. Oblasti informovanosti	31
2.4.2. Vzdelávania spotrebiteľov	31
2.5. ZÍSKAVANIE INFORMÁCIÍ A VÝSKUM	33

1. Inštitucionálne zabezpečenie spotrebiteľskej politiky

1.1. MINISTERSTVO ZODPOVEDNÉ ZA SPOTREBITEĽSKÚ POLITIKU

Ministerstvo hospodárstva a výstavby Slovenskej republiky je ústredným orgánom štátnej správy pre ochranu spotrebiteľa (zákon č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a o organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov).

V súlade s Organizačným poriadkom Ministerstva hospodárstva a výstavby SR v oblasti ochrany spotrebiteľa ministerstvo plní najmä tieto úlohy:

- koordinuje orgány štátnej správy pri ochrane záujmov spotrebiteľov - Rada pre spotrebiteľskú politiku,
- plní funkciu Jednotného úradu pre spoluprácu medzi národnými orgánmi členských štátov, zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa,
- plní funkciu Kontaktného miesta pre rýchlu výmenu informácií s EÚ pri vážnom riziku z nepotravinárskych výrobkov - RAPEX,
- podieľa sa na príprave, transpozícií a implementácii legislatívy spoločenstva a zabezpečuje úlohy ministerstva vyplývajúce z členstva v pracovných skupinách a výboroch EÚ a OECD za oblasť ochrany spotrebiteľov a zdravia,
- pripravuje návrhy všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa,
- zabezpečuje činnosť Sektorovej pracovnej skupiny pre ochranu spotrebiteľa a informácie,
- zabezpečuje koncepčnú a strategickú činnosť v oblasti ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov a realizácie spotrebiteľskej politiky v SR - Výbor pre ekonomické záležitosti,
- zabezpečuje koncepčnú a strategickú činnosť v oblasti všeobecnej bezpečnosti výrobkov v SR - Výbor pre všeobecnú bezpečnosť,
- zabezpečuje koncepčnú a strategickú činnosť v oblasti bezpečnosti služieb v SR - Výbor pre bezpečnosť služieb,
- zabezpečuje výkon štátnej správy v ochrane spotrebiteľa,
- realizuje strategické, koncepčné a koordinačné úlohy vyplývajúce pre ochranu spotrebiteľa z prijatia euro v SR,
- metodicky usmerňuje orgán trhového dozoru - Slovenskú obchodnú inšpekciu pri vypracúvaní analýz ich činnosti vo vzťahu k aplikácii právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa,
- vybavuje podnety na úseku ochrany spotrebiteľa a prešetruje sťažnosti, ktoré smerujú proti ústrednému riaditeľovi Slovenskej obchodnej inšpekcie,
- vydáva rozhodnutia v rámci druhostupňového konania proti prvostupňovým rozhodnutiam Ústredného inšpektorátu SOI a rozhoduje o podnetoch na preskúmanie rozhodnutia mimo odvolacieho konania,
- monitoruje činnosť tých občianskych združení založených na ochranu spotrebiteľov, ktoré čerpajú dotáciu zo štátneho rozpočtu prostredníctvom ministerstva,
- spolupracuje s občianskymi združeniami založenými na ochranu práv a ekonomických záujmov spotrebiteľov - Poradný spotrebiteľský výbor
- spolupracuje s medzinárodnými vládnyimi a mimovládnyimi orgánmi a inštitúciami pôsobiacimi v ochrane spotrebiteľa a zdravia,

- Zabezpečuje úlohy Európskeho spotrebiteľského centra.
Adresa: Ministerstvo hospodárstva a výstavby Slovenskej republiky, Mierová 19, SK-827 15 Bratislava
Tel: +421 2 4854 1111
E-mail: info@economy.gov.sk
Web: <http://www.economy.gov.sk>

1.2. ÚSTREDNÉ ORGÁNY ŠTÁTNEJ SPRÁVY REALIZUJÚCE SPOTREBITEĽSKÚ POLITIKU

Pri zabezpečovaní úloh v oblasti ochrany spotrebiteľa na úrovni ústredných orgánov štátnej správy spolupracuje Ministerstvo hospodárstva SR najmä s:

- **Ministerstvom financií SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť financií, daní a poplatkov, colníctva, finančnej kontroly. Ministerstvo financií SR je i ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť cien a cenovej kontroly s výnimkou cien a cenovej kontroly tovarov ustanovených osobitnými zákonmi.
Adresa: Štefanovičova 5, SK-817 82 Bratislava
Tel: +421 2 5958 1111
E-mail: podatelna@mfsr.sk
Web: www.financie.gov.sk
- **Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť dopravy, telekomunikácií, pôšt, elektronických komunikácií, informatizáciu spoločnosti a zároveň plní funkciu štátneho dopravného úradu a námorného úradu.
Adresa: Nám. slobody č. 6, SK-810 05 Bratislava
Tel: +421 2 5949 4111
E-mail: info@telecom.gov.sk
Web: www.telecom.gov.sk
- **Ministerstvom pôdohospodárstva SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť poľnohospodárstva, potravinárstva a lesného hospodárstva. V jeho pôsobnosti je potravinový dozor, veterinárna a fytozsanitárna inšpekcia.
Adresa: Dobrovičova 12, SK-812 66 Bratislava
Tel: +421 2 5926 6111
E-mail: tlacove@land.gov.sk
Web: www.mpsr.sk
- **Ministerstvom vnútra SR**, ktoré ako ústredný orgán štátnej správy realizuje úlohy Policajného zboru, Hasičského a záchranného zboru a koordinuje vzdelávanie zamestnancov obcí a vyšších územných celkov plniacich úlohy štátnej správy.
Adresa: Pribinova 2, SK-812 72 Bratislava 1
Tel: + 421 2 5094 1111
E-mail: tokmv@minv.gov.sk
Web: www.minv.sk

- **Ministerstvom spravodlivosti SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre súdy a pripravuje právnu úpravu v oblasti ústavného práva, trestného práva, občianskeho práva, obchodného práva, rodinného práva, konkurzného práva a medzinárodného práva súkromného.
Adresa: Župné nám. 13, SK-813 11 Bratislava
Tel: +421 2 5935 3111
E-mail: tlacove@justice.sk
Web: www.justice.sk
- **Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre pracovnoprávne vzťahy, bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a inšpekciu práce
Adresa: Špitálska 4, SK-816 43 Bratislava
Tel: +421 2 5975 1111
Web: www.employment.gov.sk
- **Ministerstvom zdravotníctva SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre ochranu zdravia.
Adresa: Limbová 2, SK-837 52 Bratislava
Tel: +421 2 5937 3111
E-mail: office@health.gov.sk
Web: www.health.sk
- **Ministerstvom školstva SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre vzdelávanie
Adresa: Stromová 1, SK-813 30 Bratislava
Tel: +421 2 5937 4111
E-mail: inform@education.gov.sk
Web: www.minedu.sk
- **Ministerstvom kultúry SR**, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre médiá a audiovizíu.
Adresa: Nám. SNP 33, SK-813 31 Bratislava
Tel: + 421 2 5939 1155
Web: www.culture.gov.sk
E-mail: mksr@culture.gov.sk
- **Ministerstvo zahraničných vecí SR** - ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť ochrany práv a záujmov SR a jej občanov v zahraničí, zahraničnej politiky, konzulárnych úradov a misií, vzťahov s NATO a EÚ
Adresa: Hlboká cesta 2, SK-833 36 Bratislava 37
Tel: +421 2 5978 1111
E-mail: info@mzv.sk
Web: www.mzv.sk

- **Ministerstvo obrany SR** - ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť riadenia a kontroly obrany Slovenskej republiky
Adresa: Kutuzovova 8, SK-832 47 Bratislava
Tel: +421 960 11 22 33
Web: www.mosr.sk
- **Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR**, ktorý je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť technickej normalizácie, metrológie, kvality a posudzovania zhody.
Adresa: Štefanovičová 3, SK-810 05 Bratislava 15
Tel: + 421 2 5249 6847
E-mail: unms@normoff.gov.sk
Web: www.unms.sk

1.3. ORGANIZÁCIE VSTUPUJÚCE DO OCHRANY SPOTREBITEĽA

1.3.1. Organizácie zodpovedné za vynuovenie právnych predpisov

- **Slovenská obchodná inšpekcia - SOI**
SOI je orgán štátnej správy, ktorý podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, vykonáva štátnu kontrolu predaja výrobkov a poskytovania služieb spotrebiteľom s výnimkou potravín, tabakových výrobkov a kozmetických prostriedkov. Pri kontrole zisťuje, či výrobky a služby pri ich predaji a poskytovaní sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä či sa predávajú a poskytujú bezpečne, v správnom množstve, miere, hmotnosti a kvalite, či sú dodržiavané cenové predpisy, čas predaja, podmienky skladovania a dopravy výrobkov, používanie overených určených meradiel, používanie značky „e“ na spotrebiteľsky balených výrobkoch, podmienky poskytovania služieb cestovného ruchu, informačnej spoločnosti, dodržiavanie práv vyplývajúcich z duševného vlastníctva významných z hľadiska ochrany spotrebiteľa, dodržiavanie obchodných podmienok veriteľov a zmluvných podmienok ponúkaných spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, ako i dodržiavanie podmienok na poskytovanie spotrebiteľských úverov.
Adresa: Prievozská 32, SK-827 99 Bratislava 27
Tel: +421 2 5827 2203
E-mail: sekretariat@soi.sk
Web: www.soi.sk
- **Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky - ÚVZ SR**
ÚVZ SR, v zmysle zákona č. 126/2006 Z. z. o verejnom zdravotníctve v znení neskorších predpisov, zabezpečuje z hľadiska ochrany spotrebiteľa najmä monitoring determinantov zdravia, identifikáciu zdravotných rizík, testovanie zložiek životného a pracovného prostredia, monitoring kvality pitnej vody a vody na kúpanie v prírodných kúpaliskách, vykonáva štátny zdravotný dozor a rozhoduje pri ochrane zdravia v oblasti kozmetických výrobkov. ÚVZ SR a regionálne úrady verejného zdravotníctva v Slovenskej republike ako

orgány štátnej správy vykonávajú potravinový dozor podľa zákona č.152/1995 Z. z. o potravinách v znení neskorších predpisov.

Adresa: Trnavská 52, SK-826 45 Bratislava

Tel: +421 2 492 84 111

Web: www.uvzsr.sk

- **Štátna energetická inšpekcia - ŠEI**

ŠEI je orgán štátnej správy, ktorý vykonáva štátny dozor nad dodržiavaním ustanovení zákona č. 657/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov o tepelnej energetike.

Adresa: Hurbanova 59, SK-911 01 Trenčín

Tel: +421 32 74 317 03

E-mail: sei@tn.sknet.sk

Web: www.bns.sk/sei/

- **Úrad pre reguláciu sieťových odvetví – ÚRSO**

ÚRSO je orgán štátnej správy zriadený zákonom č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov, plní funkciu regulátora cien v elektroenergetike, plynárenstve, zásobovaní teplom a vo vodnom hospodárstve. Jeho úlohou je regulovať ceny v prostredí, kde chýba konkurencia a výrobcovia a dodávatelia energetických komodít by mohli zneužívať svoje dominantné postavenie svojvoľným určovaním cien.

Adresa: Bajkalská 27, P. O. Box 12, SK-820 07 Bratislava 27

Tel: + 421 2 5810 0411

Web: www.urso.gov.sk

- **Štátny ústav pre kontrolu liečiv – ŠUKL**

Podľa zákona č. 140/1998 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach v znení neskorších predpisov vykonáva ŠUKL štátny dozor na úseku farmácie nad kvalitou, účinnosťou, bezpečnosťou humánnych liekov a zdravotníckych pomôcok vrátane ich reklamy.

Adresa: Kvetná 11, SK-825 08 Bratislava 26

Tel: + 421 2 5556 4127

E-mail: sukl@sukl.sk

Web: www.sukl.sk

- **Štátna veterinárna a potravinová správa SR - ŠVPS SR**

ŠVPS SR je orgánom štátnej správy, ktorý podľa zákona č. 488/2002 Z. z. o veterinárnej starostlivosti v znení neskorších predpisov, vykonáva veterinárne kontroly, veterinárne inšpekcie a veterinárny dozor a ukladá opatrenia na základe ich výsledkov a na úseku potravinového dozoru podľa zákona NR SR č. 152/1995 Z. z. o potravinách v znení neskorších predpisov vykonáva potravinový dozor nad výrobou, manipuláciou a uvádzaním do obehu potravín živočíšneho pôvodu, potravín rastlinného pôvodu a tabakových výrobkov okrem poskytovania služieb spoločného stravovania a okrem potravín, kde vykonávajú potravinový dozor orgány na ochranu zdravia. Vykonáva potravinový dozor nad bezpečnosťou potravín vrátane geneticky modifikovaných potravín a reklamou pre potraviny a tabak.

Adresa: Botanická 17, SK-842 13 Bratislava

Tel: + 421 2 6025 7212

E-mail: staznosti@svssr.sk

Web: www.svps.sk

- **Poštový regulačný úrad**

Poštový regulačný úrad je orgánom štátnej správy v poštových službách, vykonáva štátnu reguláciu poštových služieb vrátane cenovej regulácie, a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb.

Adresa: ul. 1. mája 16, SK-010 01 Žilina 1

Tel: +421 41 723 5257

E-mail: postovy.urad@posturad.sk

Web: www.posturad.sk

- **Telekomunikačný úrad SR**

Telekomunikačný úrad je orgánom štátnej správy v oblasti elektronických komunikácií, národným regulátorom a cenovým orgánom v oblasti elektronických komunikácií, ktorý chráni záujmy koncových užívateľov s ohľadom na kvalitu a ceny služieb a vedie mimosúdne riešenie sporov v tejto oblasti.

Adresa: Továrenska 7, SK-810 06 Bratislava 16

Tel: + 421 2 5788 1111

E-mail: secretary@teleoff.gov.sk

Web: www.teleoff.gov.sk/

- **Rada pre vysielanie a retransmisiu**

Dohliada na dodržiavanie právnych predpisov upravujúcich vysielanie a retransmisiu a vykonáva štátnu správu v oblasti vysielania a retransmisie, Pri výkone štátnej správy v oblasti vysielania a retransmisie má postavenie orgánu štátnej správy s celoštátnou pôsobnosťou.

Adresa: Nám. SNP č. 12, SK-811 06 Bratislava

Tel: + 421 2 5710 2711

E-mail: office@rada-rtv.sk

Web: www.rada-rtv.sk

- **Národná banka Slovenska – NBS**

NBS je nezávislou inštitúciou, ktorej základnou funkciou je udržiavanie cenovej stability. V rámci dohľadu nad finančným trhom vykonáva dohľad nad bankovníctvom, obchodovaním s cennými papiermi, kapitálovým trhom poisťovníctvom a dôchodkovým sporením.

Adresa: I. Karvaša 1, SK-813 25 Bratislava 1

Tel: + 421 2 5787 1111

E-mail: info@nbs.sk

Web: www.nbs.sk

- **Colné riaditeľstvo SR –CR SR**
CR SR je orgánom štátnej správy, ktorý v súlade s legislatívou spoločenstva vykonáva dozor pre dovoz výrobkov z tretích krajín.
Adresa: Mierová 23, SK-815 11 Bratislava
Tel: + 421 2 4827 3222
E-mail: info@nbs.sk
Web: www.colnasprava.sk
- **Slovenská inšpekcia životného prostredia – SIŽP**
SIŽP je orgán štátnej správy, ktorý podľa zákona č. 478/2002 Z. z. o ovzduší kontroluje kvalitu vyrábaných a predávaných palív, podľa zákona č. 469/2002 kontroluje oprávnenia používania environmentálnej značky a podľa zákona 151/2002 Z. z. vykonáva štátny dozor nad používaním genetických technológií a geneticky modifikovaných organizmov.
Adresa: Karloveská, SK-842 22 Bratislava
Tel: + 421 2 6542 2408
Web: www.sizp.sk

1.3.2. Niektoré výskumné a skúšobné orgány

- **Slovenská akadémia vied**
Adresa: Štefánikova 49, SK-814 38 Bratislava
Tel: + 421 2 5249 2751-9
E-mail: webmaster@savba.sk
Web: www.sav.sk
- **Slovenská technická univerzita**
Adresa: Vazovova 5, SK-812 43 Bratislava 1
Tel: + 421 2 5729 4111, + 421 2 5729 4116
Web: www.stuba.sk
- **Univerzita Komenského Bratislava**
Adresa: Šafárikovo nám. 6, SK-818 06 Bratislava 16
Tel: + 421 2 5292 1594, + 421 2 5924 4141
E-mail: kr@rec.uniba.sk
Web: www.uniba.sk
- **Ekonomická univerzita**
Adresa: Dolnozemska cesta 1, SK-852 35 Bratislava
Tel: + 421 2 6729 5111
E-mail: httpd@www.euba.sk
Web: www.euba.sk

- **Technický skúšobný ústav Piešťany**, notifikovaná osoba skúša chladiacu techniku a vzduchotechniku, zariadenia pre ústredné vykurovanie, vykurovacie a varné zariadenia na tuhé, kvapalné a plynné palivá a kombinované s elektrickou energiou, stroje a zariadenia pre verejné stravovanie a predaj, hasiace prístroje, zariadenia a prístroje čistiace, pracie, žehliace, upratovacie, holičské a kadernícke, šijacie elektrické stroje, sušiacie stroje na sušenie dreva, buničiny, papiera, kartónu alebo lepenky alebo iných výrobkov alebo produktov, hračky, bicykle, kočíky, kuchynské pomôcky, nožiarsky tovar, kovový riad, školské a kancelárske potreby, hracie automaty, úžitkové sklo, keramiku a porcelán, izolačné fľaše a nádoby, zariadenia fyzikálnej a chemickej úpravy vody.
Adresa: Krajinská cesta 2929/9, SK-921 24 Piešťany
Tel: + 421 33 7623503
E-mail: tsu@tsu.sk
Web: www.tsu.sk/
- **Elektrotechnický výskumný a projektový ústav a. s.**, notifikovaná osoba skúša elektrické zariadenia pre domácnosť, v novembri 1995 získala plné členstvo v medzinárodných systémoch CCA a CB a je oprávnená vydávať certifikáty s medzinárodnou platnosťou pre výrobky: **HOUS** - spotrebiče pre domácnosť, **LITE** - svietidlá, **OFF** – kancelárska a výpočtová technika, **SAFE** - bezpečnostné transformátory, **TRON** - audiovizuálna technika
Adresa: Trenčianska 19, SK-018 51 Nová Dubnica
Tel: + 421 42 4403600
E-mail: sktc101@evpu.sk
Web: www.evpu.sk/
- **Výskumný ústav spracovania a aplikácie plastických látok - VÚSAPL**, a. s., autorizovaná osoba skúša obaly z plastov a materiálov kombinovaných s plastmi, určené na styk s požívateľmi a liečivami.
Adresa: Novozámocká cesta 179, SK-949 01 Nitra
Tel: +421 37 6501233
E-mail: andocova@vusapl.sk
Web: www.vusapl.sk/
- **Výskumný ústav chemických vlákien – VÚCHV**, autorizovaná osoba skúša vlákna, priadze, posteľné textilie, výrobky z textilu, pančuchové výrobky, netkané a polotkané textilie a hračky z textilu.
Adresa: Štúrova 2, SK-059 21 Svit
Tel: + 421 52 7755688
E-mail: vuchv@netlab.sk
Web: www.vuchv.sk/

- Výskumný ústav textilnej chémie - VUTCH**, autorizovaná osoba skúša výrobky z textilu, bytové textilie, pančuchové výrobky, netkané a polotkané textilie, podlahové textilie, farby a organické pigmenty, vlákna, priadze, OOP z tkanín, netkaného textilu a pletenín, hračky z textilu.

Adresa: Jána Milca 8, SK-011 68 Žilina
Tel: +421 41 5621408
E-mail: vutch@nextra.sk
Web: www.vutch.sk/
- Výskumný ústav papiera a celulózy a. s.**, akreditované laboratórium a akreditovaný certifikačný orgán skúša a posudzuje zhodu na: lepidlá, nábytok, preglejky, latovky, dosky z aglomerovaného dreva a kombinované z dreva a iných materiálov, palety a prepravné skrine drevené, zápalky, zubné kefky (okrem kief na zubné protézy), detské kefy na vlasy, sane, skateboardy, drevené školské tabule, športové a telocvičné náradie, barly a palice, nosidlá záchranárske, vložky do stavebných zámkov, visiace zámky, nábytkové zámky.

Adresa: Lamačská cesta 3, SK-841 04 Bratislava
Tel: + 421 2 5941 8634
E-mail: info@lti.sk
Web: www.lti.sk/
- Výskumný ústav spojov** Autorizovaná osoba skúša elektrické a elektronické zariadenia pre domácnosť, priemyselné zariadenia, zariadenia informačnej techniky, rozhlasové a televízne prijímače, zdravotnícke a vedecké prístroje, svietidlá a žiarovky, telekomunikačné zariadenia.

Adresa: Zvolenská cesta 20, SK-975 90 Banská Bystrica
Tel: + 421 48 4324133
E-mail: ascehov@vus.sk
Web: www.vus.sk/

1.3.3. Právna pomoc

- Centrum právnej pomoci** je zriadené zákonom, ako samostatná rozpočtová organizácia, zapojená finančnými vzťahmi na štátny rozpočet prostredníctvom rozpočtovej kapitoly Ministerstva spravodlivosti SR. Centrum zabezpečuje poskytovanie právnej pomoci v občianskoprávných veciach, pracovnoprávných veciach, rodinnoprávných veciach a v cezhraničných sporoch. Centrá právnej pomoci sú zriadené v Bratislave, Banskej Bystrici, Košiciach a Žiline. Podmienky poskytovania právnej pomoci, postup fyzických osôb a príslušných orgánov v konaní o nároku na priznanie právnej pomoci a inštitucionálne zabezpečenie poskytovania právnej pomoci upravuje zákon č. 327/2005 Z. z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a o zmene a doplnení zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 8/2005 Z. z.

Adresa: Račianska 72, SK-830 03 Bratislava
Tel: +421 2 4444 53080
E-mail: info@legaid.sk
Web: www.justice.gov.sk

- **Slovenská advokátska komora** Slovenská advokátska komora je nezávislá samosprávna stavovská organizácia, ktorá pomáha uskutočňovať ústavné právo občanov na obhajobu a chrániť ostatné práva a záujmy občanov a právnických osôb v súlade s Ústavou SR a zákonmi.

Adresa: Kolárska 4, SK-813 42 Bratislava

Tel: +421 2 52 96 15 32

E-mail: office@sak.sk

Web: www.sak.sk

1.4. NÁRODNÉ SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE

Právne postavenie mimovládnych spotrebiteľských združení upravuje v Slovenskej republike zákon č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v znení neskorších predpisov. Do postavenia a činnosti týchto organizácií môžu štátne orgány zasahovať len v medziach zákona. Práva a povinnosti členov upravujú stanovy združenia. Združenie vzniká registráciou na Ministerstve vnútra SR. Združenia nesmú vykonávať funkciu štátnych orgánov, pokiaľ osobitný zákon neustanovuje inak. Nesmú riadiť štátne orgány a ukladať povinnosti občanom, ktorí nie sú ich členmi. V Slovenskej republike nie je zriadená zastrešujúca spotrebiteľská organizácia, ktorá by zastupovala záujmy jednotlivých mimovládnych organizácií zriadených na ochranu spotrebiteľa. Ako spoločné fórum pre spotrebiteľské organizácie a pre zabezpečenie efektívnej spolupráce spotrebiteľských združení s ústrednými orgánmi štátnej správy pôsobí v Slovenskej republike „Poradný spotrebiteľský výbor“, zriadený na Ministerstve hospodárstva SR.

Prehľad mimovládnych spotrebiteľských organizácií:

- **Združenie slovenských spotrebiteľov – ZSS** je členom medzinárodných organizácií CI, BEUC, ANEC, poskytuje spotrebiteľské poradenstvo prostredníctvom siete regionálnych spotrebiteľských poradenských centier, zapája sa do riešenia spotrebiteľských projektov, uskutočňuje spotrebiteľské vzdelávanie, zapája sa do medzinárodnej spolupráce, buduje celoslovenské regionálne štruktúry. Má právo zastupovania spotrebiteľov na súde. Počet členov: 482 individuálnych, 5 právnických osôb.

Adresa: Palisády 22, SK-811 06 Bratislava

Tel: +421 2 5441 1148, +421 910 939 511

E-mail: zss@zss.sk

Web: www.zss.sk

- **Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska - A3S** má 9 regionálnych právnych subjektov a 19 klubov v školách. Poskytuje poradenskú pomoc spotrebiteľom, ochranu práv a záujmov spotrebiteľov, zabezpečuje vzdelávanie spotrebiteľov a odborné vzdelávanie učiteľov na školách. Má právo zastupovania spotrebiteľov na súde. V súčasnosti sa zúčastňuje riešenia viacerých medzinárodných projektov: CEAN- Spotrebiteľské vzdelávanie dospelých, Anglicko, CCN - Sieť spotrebiteľského občianstva, Nórsko, Diary - študentský diár Rozumný výber, Belgicko, Internet Safety - Bezpečnosť detí na internete, Bulharsko, ECC - spotrebiteľské vzdelávanie škôl, Španielsko, Energy Regulation - Taliansko. Počet členov: 560.

Adresa: Popradska 6, SK-064 01 Stará Ľubovňa

Tel: +421 52 4326 047

E-mail: spotrebiteinfo@spotrebiteinfo.sk

Web: www.spotrebiteiask.sk

- **Asociácia spotrebiteľov Slovenska** celoslovenská spotrebiteľská organizácia zameriavajúca sa na spotrebiteľské porovnávacie testy výrobkov a služieb, ktoré uverejňuje v celoslovenských médiách. Zadáva výrobky na testovanie v akreditovaných laboratóriách a uverejňuje výsledky testov v televíznej relácii TEST MAGAZÍN. Má právo zastupovania spotrebiteľov na súde. Počet členov: 10.

Adresa: Vazovova 7, SK-811 07 Bratislava

Tel: +421 905 768 900

E-mail: milos.lauko@test-magazin.sk

Web: www.test-magazin.sk

- **Klub združenia slovenských spotrebiteľov regiónu Zvolen** poskytuje spotrebiteľské poradenstvo, pomoc pri vybavovaní reklamácií, má publikačnú činnosť a spolupracuje so živnostenským oddelením. Počet členov: 70.

Adresa: Štúrova 4, SK-960 01 Zvolen

Tel: +421 45 5316 309

- **Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade** rieši otázky spojené s ochranou práv spotrebiteľov v širokospektrálnom tematickom zábere, od ochrany spotrebiteľa pri nákupe potravín, dovoze textílií z krajín tretieho sveta, cez ochranu spotrebiteľa pri dodávke verejnoprospešných služieb, energetických služieb, po ochranu spotrebiteľa pri poskytovaní zdravotníckych služieb. Venuje sa poradenskej, publikačnej, informačnej činnosti, zastupovaniu spotrebiteľov v reklamačnom konaní a riešeniu sporov v mimosúdnom konaní. Počet členov: 157.

Adresa: Šrobárova 2676/30, SK-058 01 Poprad

kontaktné centrum: Karpatská 7, SK-058 01 Poprad

Tel: +421 908 327 464

E-mail: helena.mezenska@ombudspot.sk

- **Spotrebiteľská informačná agentúra - SIA** je zameraná na vydávanie publikácií v oblasti ochrany spotrebiteľa, poradenskú činnosť a vedenie internetového portálu. Má právo zastupovania spotrebiteľov na súde. Počet členov: 48.

Adresa: Horný val 24, SK-010 01 Žilina

Tel: +421 41 5688 713

E-mail: spotrebitel@zilina.sk

Web: www.spotrebiteinfo.sk

- **Asociácia užívateľov bytov - AUB** mimovládna nezisková organizácia na ochranu práv spotrebiteľov, ktorí využívajú služby správy bytového fondu a nebytových priestorov. AUB dáva pripomienky k legislatíve v SR a predpisom týkajúcich sa bytového fondu, dodávky tepla, vody, elektrickej energie a plynu do bytových domov. Počet členov: 32
Sídlo organizácie: Tr. Hradca Králové 28, SK-974 04 Banská Bystrica
Pracovisko organizácie: Skuteckého 30, SK-974 01 Banská Bystrica
Tel: +421 48 4134 314
E-mail: asb.bb@centrum.sk
Web: www.asu.sk
- **Združenie slovenských spotrebiteľov – SOZOS Košice** poskytuje spotrebiteľské poradenstvo predovšetkým v oblasti bytových služieb a energetiky a uskutočňuje medziregionálnu spoluprácu. Počet členov: 14.
Adresa: Dénešova 19, SK-040 23 Košice
Tel: +421 55 6023 553
Web: www.isnet.sk/zss
- **Asociácia užívateľov služieb – AUS** mimovládna nezisková organizácia na ochranu práv spotrebiteľov, ktorí využívajú služby vo verejnom záujme – obchod, cestovný ruch, zdravotníctvo, telekomunikácie, bankovníctvo, doprava. AUS spolupracuje so štátnymi inštitúciami a bankovým i subjektmi. Počet členov: 32.
Adresa: sídlo organizácie: Tr. Hradca Králové 28, SK-974 04 Banská Bystrica
Pracovisko organizácie: Skuteckého 30, SK-974 01 Banská Bystrica
Tel: +421 48 413 8708
E-mail: asu@pobox.sk
Web: www.asu.sk
- **Združenie spotrebiteľov Považia a západného Slovenska** poskytuje spotrebiteľské poradenstvo, buduje kluby v rámci regionálnych štruktúr, zapája sa do medzi regionálnej spolupráce v rámci Slovenska a Európskej únie. Počet členov: 11.
Adresa: Vrbovská 4, SK-921 01 Piešťany
Tel: +421 905 719 874
E-mail: tkidaho@stoneline.sk
Web: www.isnet.sk/zss
- **Združenie užívateľov bytov SR:** vykonáva poradenstvo a vzdelávanie užívateľov bytov v otázkach bytových služieb, ochranu bývania a uspokojovanie potrieb členov a majetku domov v ich vlastníctve a spoluvlastníctve. Počet členov: 35.
Adresa: Kollárova 2, SK-075 01 Trebišov
Tel: +421 2 6231 1496
E-mail: Jozef.horciak@pobox.sk
- **Združenie občianskej sebaobrany** zabezpečuje ochranu spotrebiteľov pred ich poškodzovaním poskytovateľmi služieb s dominantným postavením na relevantnom trhu alebo monopolným postavením. Počet členov: 22.

Adresa: Mraziarenská 3, SK-821 08 Bratislava

Tel: +421 2 5541 0175

E-mail: sebeobrana@szm.sk

Web: www.sebaobrana.szm.sk

- **Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov** ochraňuje práva pacientov a spotrebiteľov, vyvíja informačnú a výchovno-vzdelávaciu činnosť, organizuje výchovnopropagačné akcie a uskutočňuje publikačnú a vydavateľskú činnosť v tejto oblasti. Prispieva k informovanosti pacientov a spotrebiteľov a v rámci poradenstva poskytuje odborné konzultácie. Sprostredkúva riešenie sporov medzi pacientmi a zdravotníkmi a medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi, resp. poskytovateľmi služieb. Počet členov: 8.

Adresa: T. Vansovej 28, SK-971 01 Prievidza

Tel: +421 46 5423 960

E-mail: agrifood@agrifood.sk agrifood@nexta.sk

Web: www.agrifood.sk

- **Regionálne združenie spotrebiteľov – Poprad** robí osvetu, vzdelávanie, rozširovanie vedomostí a znalostí o právach spotrebiteľa a taktiež prehĺbení právneho povedomia v oblasti poskytovania služieb spojených s bývaním. Zaoberá sa aj spotrebiteľskými reklamáciami ako je: obuv, textil, domáce spotrebiče, výpočtová technika, potraviny, tovary zhotovené na zákazku, poskytované služby, zmluvy o dielo a rôzne spotrebiteľské zmluvy. Má právo zastupovania spotrebiteľov na súde. Počet členov: 10.

Adresa: Murgašova 89/14, SK-058 01 Poprad

Tel: +421 915 930 245, +421 907 944 501

E-mail: rzs-p@inmail.sk

- **Spotrebiteľský inštitút** je zameraný národne, regionálne a medzinárodne. Vykonáva štyri hlavné zložky spotrebiteľskej politiky – vzdelávanie, poradenstvo, výskum spotrebiteľa a testovanie produktov, má možnosť zastupovať spotrebiteľov na súde. Inštitút v súčasnosti dáva prednosť mimosúdneho riešenia problémov spotrebiteľov. Počet členov: 54.

Adresa: Kocel'ova 15, SK-821 08 Bratislava

Tel: + 421 2 5020 7657

E-mail: info@consuminstit.sk

Web: www.consuminstit.sk

- **Inštitút bývania** zameriava svoju činnosť na problémy spotrebiteľskej politiky v oblastiach, ktoré súvisia s bývaním. Poskytuje spotrebiteľom bezplatné informácie formou „Otvorených dverí“ raz do týždňa 2 h v Bratislave a Košiciach v otázkach právnej, technickej a hospodárskej problematiky. Na telefonické dožiadanie realizuje osobné konzultácie aj v Martine. Spolupracuje s príslušnými ministerstvami SR v oblastiach týkajúcich sa bývania a správy nájomných domov. Počet členov: 25.

Adresa: Prešovská 39, SK-821 08 Bratislava

Tel: +421 2 5557 5219

E-mail: instbyv@psgnetba.sk, jzapletalova@instbyv.sk

- **Regionálne združenie spotrebiteľov Regionspot** vybavuje bežne sťažnosti týkajúce sa reklamácií. Poskytuje rady v neupravených vzťahoch predajca a spotrebiteľ. Počet členov: 220.

Adresa: Kapisztoryho 1, SK-940 36 Nové Zámky

Tel: +421 35 6423 264

E-mail: pekarikova@jednota-nz.sk

Ostatné spotrebiteľské združenia bez uvedenia počtu členov:

- **Fórum spotrebiteľov**

Adresa: Na Kalvárii 7, SK-811 04 Bratislava

Tel: +421 2 5477 1436

E-mail: forum.spotrebiteho@gmail.com

- **Slobodné občianske združenie na ochranu spotrebiteľov SOZOS, Východoslovenský Región**

Adresa: Južná trieda 48, SK-040 01 Košice

Tel: +421 905 446 652, +421 915 283 868

E-mail: tomco@alfatrend.sk

- **Klub ochrany spotrebiteľa Ružinov**

Adresa: Pavlovova 3, SK-821 08 Bratislava

Tel: +421 2 5596 0390

- **Združenie na ochranu spotrebiteľov Stará Ľubovňa**

Adresa: Popradská 6, SK-064 01 Stará Ľubovňa

Tel: +421 52 4326 047

E-mail: zdruzeniesk@stonline.sk

- **Združenie na ochranu práv spotrebiteľov Krompachy**

Adresa: Hlavná 1072/2, SK-053 42 Krompachy

Tel: +421 53 4470 908

- **Miestny klub ochrany spotrebiteľa v Petržalke**

Adresa: Mlynarovičova 10, SK-851 03 Bratislava

- **Spotrebiteľské centrum generácie 2000**

Adresa: S. H. Vajanského 75, SK-940 74 Nové Zámky

Tel: +421 903 399 571

E-mail: gen2000@centrum.sk

- **Združenie bratislavských spotrebiteľov**

Adresa: Stavbárska 60, SK-821 07 Bratislava 214

Tel: +421 903 847 292

E-mail: zbs@pobox.sk

- **INFOSPOT. Informačné a spotrebiteľské centrum**
Adresa: Žabotova 2, SK-811 04 Bratislava
Tel: +421 2 5249 1911
E-mail: infospot@orangE-mail.sk, infospot@vnet.sk

- **Slovenská spotrebiteľská únia**
Adresa: Žabotova 2, SK-811 04 Bratislava
Tel: +421 2 5249 1911

- **ZSS - Ochrana spotrebiteľa Oravy**
Adresa: Lucenkova 1207, SK-026 01 Dolný Kubín
Tel: +421 43 5886 123, +421 907 024 111
E-mail: jdsza@orangemail.sk

- **Energetické centrum Bratislava**
Adresa: Ambrova 35, SK-831 01 Bratislava 37
Tel: +421 2 5930 0091

- **Združenie ochrany práv občanov**
Adresa: Sputniková 35, SK-821 02 Bratislava
Tel: +421 908 781 999, +421 908 722 639
E-mail: zopo.ba@centrum.sk

- **Spoločnosť spotrebiteľov potravín**
Adresa: Garbiarska 5, SK-040 01 Košice
E-mail: ssp@iqservis.sk

- **Stabil Slovakia,**
Adresa: Pribinova 20, SK-920 01 Hlohovec
Tel: +421 905 280 074

- **Združenie na ochranu práv spotrebiteľov**
Adresa: Nábřežie Mládeže 1, SK-949 01 Nitra

- **Informačné centrum ochrany spotrebiteľa**
Adresa: Jenisejská 18, SK-040 12 Košice

- **Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Prešove**
Adresa: Víťaz 111, SK-080 01 Prešov

- **Združenie na ochranu práv spotrebiteľov Martin**
Adresa: Sklabinský Podzámok 2, SK-038 03 Sklabinský Podzámok

- **Združenie občanov na ochranu práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov Slovenska**
Adresa: ul. MPČE 20, SK-977 03 Brezno

- **Spotrebiteľský klub Košice**
Adresa: Slnčná 9, SK-040 01 Košice
- **Združenie na ochranu spotrebiteľov mesta Žiar nad Hronom**
Adresa: J. Moyzesa 45, SK-965 01 Žiar nad Hronom
- **Agentúra pre podporu a rozvoj služieb**
Adresa: Šancová 55, SK-811 05 Bratislava
- **Centrum na ochranu práv spotrebiteľov**
Adresa: Šafáriková 4625/15 A, SK-955 01 Topoľčany
- **JUNIFEST – 1. nezávislé združenie**
Adresa: Povraznícka 16, SK-811 05 Bratislava
- **Ľudskosť**
Adresa: Martina Rázusa 29, SK-984 01 Lučenec
- **Proficiat**
Adresa: Bauerová 14, SK-040 23 Košice
- **SOS pre spotrebiteľa**
Adresa: Horná 21, SK-974 01 Banská Bystrica
- **SOS – JUH SR, starostlivosť o spotrebiteľa**
Adresa: Nám. M. R. Štefánika 3/14, SK-945 01 Komárno
- **Združenie vlastníkov bytov**
Adresa: Kadnárova 57, SK-831 51 Bratislava
Tel: +421 2 4488 1966
- **Združenie spotrebiteľov ASDETR ORG**
Adresa: Železiarenská 15, SK-04 015 Košice
Tel: +421 902 106 006
E-mail: officesk@asdert.com

1.5. SPOTREBITEĽSKÉ MÉDIA

1.5.1. Tlačené médiá

- **Denná tlač:**
Hospodárske noviny: www.hnonline.sk
Pravda: www.pravda.sk
Sme: www.sme.sk

- **Regionálna tlač:**
Bratislavské noviny: www.bratislavskenoviny.sk
- **Týždenník:**
Trend: www.etrend.sk
- **Mesačník:**
Euroreport plus: www.euroreportplus.sk
- **Štvrťročník:**
Spotrebiteľ: www.consuminstit.sk (zatiaľ dostupný iba pre spotrebiteľské združenia)
Móda Revue: <http://www.modarevue.sk>

1.5.2. Televízia

Slovenská televízia: www.stv.sk
TV Markíza: www.markiza.sk
TA 3: www.ta3.com
TV Joj: www.joj.sk

1.5.3. Rádío

Slovenský rozhlas: www.slovakradio.sk/slovensko
Regina: <http://www.slovakradio.sk/regina>

1.5.4. Internet

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky: www.economy.gov.sk
Slovenská obchodná inšpekcia: www.soi.sk
Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky: www.svssr.sk
práva spotrebiteľov: www.pravaspotrebiteľa.sk
Mimovládne spotrebiteľské organizácie – adresy sú uvedené v časti 1.4.

1.6. SÚDY A ORGÁNY MIMODÚDNEHO RIESENIA SPOROV

1.6.1. Súdý

V Slovenskej republike v občianskom súdnom konaní súdý prejednávajú a rozhodujú spory a iné právne veci, ktoré vyplývajú z občianskoprávných, pracovných, rodinných, obchodných a hospodárskych vzťahov, pokiaľ ich podľa zákona neprejednávajú a nerozhodujú o nich iné orgány. Spory v oblasti ochrany spotrebiteľa vznikajú z občianskoprávných vzťahov. Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom, môže sa spotrebiteľ (sám, v zastúpení alebo prostredníctvom spotrebiteľského združenia) proti porušiteľovi na súde domáhať ochrany svojho práva. Združenie sa môže proti porušiteľovi domáhať, aby sa zdržal konania a odstránil

protiprávny stav. Osoba, ktorá na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa (resp. inými zákonmi upravujúcimi ochranu najmä ekonomických záujmov spotrebiteľov), má právo na primerané finančné zadosťučinenie od toho, koho porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej na ochranu spotrebiteľa je spôsobilé privodiť spotrebiteľovi ujmu. V občianskom súdnom konaní súdy preskúmavajú aj zákonnosť rozhodnutí orgánov verejnej správy a zákonnosť rozhodnutí, opatrení alebo iných zásahov orgánov verejnej moci, pokiaľ ich podľa zákona neprejednávajú a nerozhodujú o nich iné orgány. V tomto prípade ide najmä o zákonnosť rozhodnutí orgánov dozoru a kontroly.

1.6.2. Orgány mimosúdneho riešenia sporov

1. **Spotrebiteľské združenia** sú na základe zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa oprávnené so súhlasom spotrebiteľa a predávajúceho sprostredkovať riešenie sporov pri vybavovaní reklamácie. Spotrebiteľské združenia sú právnické osoby založené na ochranu práv spotrebiteľov. podľa zákona č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v znení neskorších predpisov, register všetkých občianskych združení vedie Ministerstvo vnútra SR Spotrebiteľské združenia nie sú oznámené Komisii v zmysle odporúčania Komisie 98/257/ES a 2001/310/ES.
2. **Mediácia**, v zmysle zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Mediácia sa využíva aj na riešenie spotrebiteľských sporov. Register mediátorov (www.justice.gov.sk/wfn.aspx?pg=155&uc=adr/clmedd) a mediáčnych centier (www.justice.gov.sk/wfn.aspx?pg=155&uc=adr/clmedc) vedie Ministerstvo spravodlivosti SR. Jednotliví mediátori sú špecializovaní na riešenie sporov vznikajúcich z určitej oblasti vzťahov.
3. Stále **rozhodcovské súdy** sa zriaďujú na základe zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní. Rozhodujú majetkové spory vzniknuté z tuzemských a z medzinárodných obchodno-právnych a občiansko-právnych vzťahov, ak je miesto konania v Slovenskej republike. V rozhodcovskom konaní sa rozhodujú len spory, ktoré účastníci konania pred súdom môžu skončiť súdnym zmierom. K takýmto sporom možno zaradiť aj spotrebiteľské spory. Zoznam stálych rozhodcovských súdov vedie Ministerstvo spravodlivosti SR a zverejňuje ho na svojich internetových stránkach a minimálne raz za štvrt'rok v Obchodnom vestníku (www.justice.gov.sk/dwn/15/rs.rtf).

1.7. EURÓPSKE SPOTREBITEĽSKÉ CENTRUM

Európske spotrebiteľské centrum na Slovensku bolo zriadené ako samostatný útvar Ministerstva hospodárstva SR, súčasťou siete Európskych spotrebiteľských centier sa stalo 28.3.2006. Dňa 26. mája 2006 bolo oficiálne otvorené za prítomnosti komisára Európskej komisie Markosa Kyprianou.

Adresa: Ministerstvo hospodárstva SR, Mierová 19, SK-827 15 Bratislava 212

Tel: + 421 2 4854 2019

E-mail: ecc@mhsr.sk

Web: www.mhsr.sk/esc

1.8. SAMOREGULÁCIA A KOREGULÁCIA

V súčasnosti existujú v podmienkach Slovenskej republiky viaceré odvetvové zväzy a združenia fyzických osôb a právnických osôb, ktoré v rámci svojich vnútorných štruktúr prijali tzv. etické kódexy:

- **Asociácia zásielkového obchodu – AZO**, ako stavovská, nezávislá, dobrovoľná, nepolitická, nezisková, organizácia právnických a fyzických osôb, sa podieľa na vytváraní legislatívnych podmienok a tvorbe kvalitného vyváženého podnikateľského prostredia v oblasti zásielkového obchodu. AZO je členom Rady pre Európske asociácie zásielkového obchodu - EMOTA. K hlavným cieľom asociácie patrí rozvoj seriózneho zásielkového obchodu, hájenie profesných záujmov členov a ich zastupovanie pri jednaniach so štátnymi orgánmi, spoločná profesná propagácia, organizovanie odborných a poradenských akcií pre členské firmy, výmena skúseností. Asociáciu tvoria všetky významné zásielkové firmy pôsobiace na Slovensku. Etický kódex predstavuje záväzok kompetentnosti, zodpovednosti a profesionalizmu členov Asociácie zásielkového obchodu Slovenska (ďalej iba „AZO“) voči klientom a všetkým subjektom v oblasti trhu zásielkového obchodu, zároveň chráni záujmy členov asociácie voči podnikateľským subjektom s pochybnými podnikateľskými aktivitami, prispieva k lepšej ochrane spotrebiteľov.

Adresa: Košická 37, SK-821 08 Bratislava 2

Tel: +421 905 833 598

E-mail: sebo@azo.sk

Web: www.azo.sk

- **Rada pre reklamu - RPR** je orgán etickej samoregulácie v oblasti reklamy, RPR je členom EASA - The European Advertising Standards Alliance, európskej aliancie samoregulačných orgánov v oblasti reklamy. V rade sú združené subjekty, ktoré aktívne vstupujú do procesu marketingovej komunikácie, ich záujmom je dodržiavaním pravidiel strážiť dobré meno reklamy. Spoločne prijali Etický kódex – Etické pravidlá reklamnej praxe, ktorého účelom je napomôcť aby reklama slúžila zadávateľom a verejnosti, aby spĺňala etické hľadiská, bola pravdivá, čestná a slušná. Dodržiavanie Kódexu kontroluje Arbitrážna komisia.

Adresa: Cukrová 14, SK-811 08 Bratislava

Web: www.rpr.sk

- **Slovenská obchodná a priemyselná komora - SOPK** je verejno-právna inštitúcia, ktorá vyvíja činnosť na podporu a ochranu podnikania, je členom Medzinárodnej obchodnej komory v Paríži a riadnym členom EUROCHAMBRES. Každoročne organizuje súťaž Veľká cena SOPK - symbol uplatňovania etiky v podnikaní“. Účelom tejto súťaže je ocenenie korektného správania a uplatňovanie etických princípov v podnikaní.

Adresa: Gorkého 9, SK-816 03 Bratislava

Tel: +421 2 54433291

E-mail: sopkurad@sopk.sk

Web: www.sopk.sk

- **Slovenská asociácia farmaceutických spoločností- SAFS** jej hlavným cieľom je presadzovanie transparentných princípov v oblasti registrácie, kategorizácie a stanovenia úhrady liečiv tak, aby sa minimalizoval priestor pre neetické záujmy a korupciu. Etický kódex je spracovaný v súlade s normami Etického kódexu EFPIA - Európska federácia

farmaceutického priemyslu, pričom na jeho dodržiavanie dohliada Etická komisia. Cieľom kódexu je dohliadať na dodržiavanie etických princípov v propagačných aktivitách a marketingovej praxi členských spoločností a aktívne sa podieľať na tvorbe nových ustanovení a vzdelávaní členských spoločností v oblasti etiky.

Adresa: Ružová dolina 6, SK-821 08 Bratislava 2

Tel: +421 2 50 22 14 14

E-mail: safs@safs.sk

Web: www.safs.sk

2. Spotrebiteľské politiky

2.1. LEGISLATÍVA NA OCHRANU SPOTREBITEĽA

Slovenské právne normy sú v slovenskom jazyku prístupné na webových stránkach: www.zbierka.sk a www.epi.sk/. Väčšina ústredných orgánov štátnej správy má na svojich stránkach zverejnené i právne predpisy spadajúce do ich kompetencie. Výšky pokút pri porušení niektorých zákonov sú uvedené v zátvorkách pri citácií daného zákona.

2.1.1 Hlavné elementy národnej legislatívy nad rozsah legislatívy spoločenstva

- **Zákon č. 128/2002 Z. z.** o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (pokuty od 1 000 do 1 000 000 Sk, za opakované nesplnenie povinností v priebehu 1 roka možno uložiť pokutu do 2 000 000 Sk).
- **Zákon č. 178/1998 Z. z.** o podmienkach predaja výrobkov a poskytovania služieb na trhovách miestach v znení neskorších predpisov (pokuty do 500 000 Sk).
- **Zákon č. 276/2001 Z. z.** o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (pokuty od 10 000 000 do 100 000 000 Sk).
- **Zákon č. 420/2004 Z. z.** o mediácii.
- **Zákon NR SR č. 270/1995 Z. z.** o štátnom jazyku Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 71/1967 Zb.** Správny poriadok v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 99/1963 Zb.** Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov.

2.1.2 Legislatíva transponujúca *acquis*

- **Zákon č. 250 / 2007 Z. z.** Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch (pokuty od 2 000 do 10 000 000 Sk).
- **Zákon č. 108/2000 Z. z.** o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov (pokuty do 1 000 000 Sk).
- **Zákon č. 147/2001 Z. z.** o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 23/2002 Z. z. (pokuty od 50 000 do 5 000 000 Sk).
- **Zákon č. 258/2001 Z. z.** o spotrebiteľských úveroch a o zmene a doplnení zákona č. 71/1986 Zb. o SOI v znení neskorších predpisov (pokuty do 500 000 Sk).
- **Zákon č. 40/1964 Zb.** Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 294/1999 Z. z.** o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení zákona č. 451/2004 Z. z.

- **Zákon č. 281/2001 Z. z.** o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (pokuty od 50 000 do 1 000 000 Sk).
- **Zákon č. 126/2006 Z. z.** o verejnom zdravotníctve a o doplnení niektorých zákonov (pokuty od 5 000 do 1 000 000 Sk).
- **Zákon NR SR č. 152/1995 Z. z.** o potravinách v znení neskorších predpisov (pokuty od 5 000 do 1 000 000 Sk).
- **Zákon NR SR č. 18/1996 Z. z.** o cenách v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 22/2004 Z. z.** o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov
- **Zákon č. 264/1999 Z. z.** o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody v znení neskorších predpisov. (pokuty do 5 000 000 Sk, pri opakovanom protizákonnom konaní možno uložiť pokutu až do dvojnásobku uloženej pokuty).
- **Zákon č. 90/1998 Z. z.** o stavebných výrobkoch v znení neskorších predpisov (pokuty od 200 000 do 5 000 000 Sk).
- **Zákon č. 469/2002 Z. z.** o environmentálnom označovaní výrobkov v znení zákona č. 587/2004 Z. z. (pokuty do 500 000 Sk).
- **Zákon č. 142/2000 Z. z.** o metrologii v znení neskorších predpisov. (pokuty do 1 000 000 Sk).
- **Zákon č. 483/2001 Z. z.** o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 118/ 1996 Z. z.** o ochrane vkladov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 96/2002 Z. z.** o dohľade nad finančným trhom v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 266/2005 Z. z.** o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- **Zákon č. 163/2001 Z. z.** o chemických látkach a o chemických prípravkoch v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 217/2003 Z. z.** o podmienkach uvedenia biocídnych výrobkov na trh a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 434/2004 Z. z. (zákon o biocídnych látkach).
- **Zákon č. 488/2002 Z. z.** o veterinárnej starostlivosti a o zmene niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (pokuty do 5 000 000 Sk).
- **Zákon č. 140/1998 Z. z.** o liekoch a zdravotníckych pomôckach v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 139/1998 Z. z.** o omamných látkach, psychotropných látkach a prípravkoch v znení neskorších predpisov.
- **Zákon č. 199/2004 Z. z.** Colný zákon a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- **Zákon č. 610/2003 Z. z.** o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

2.2. SPOTREBITEĽSKÉ ORGANIZÁCIE

Spotrebiteľia majú právo organizovať sa v organizáciách na ochranu spotrebiteľov. Právne postavenie mimovládnych spotrebiteľských združení upravuje v Slovenskej republike zákon č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v znení neskorších predpisov.

V zmysle zákona č.250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa sú združenia oprávnené robiť podnety orgánom verejnej správy. Orgány verejnej správy, ktoré tieto podnety dostanú, sú povinné informovať združenie o ich vybavení bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch mesiacov od dôjdenia podnetu. Združenia sú taktiež oprávnené na základe súhlasu spotrebiteľa a predávajúceho sprostredkovať riešenie sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim pri vybavovaní reklamácií. Združenia sú oprávnené spolupracovať s príslušnými orgánmi štátnej správy pri tvorbe a kontrole spotrebiteľskej politiky a zúčastňovať sa na tvorbe právnych predpisov vo veciach ochrany spotrebiteľa.

V zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa združenie môže na súde proti porušiteľovi domáhať, aby sa porušiteľ zdržal protiprávneho konania a aby odstránil protiprávny stav. Právo zastupovať spotrebiteľov na súde majú tieto združenia:

- Združenie slovenských spotrebiteľov (ZSS),
- Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska (A3S),
- Asociácia spotrebiteľov Slovenska,
- Spotrebiteľská informačná agentúra,
- Regionálne združenie spotrebiteľov - Poprad,
- Spotrebiteľský inštitút,
- Infospot, Informačné a spotrebiteľské centrum,
- Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade,
- Združenie bratislavských spotrebiteľov,
- Združenie občianskej sebaobrany,
- Ochrana spotrebiteľa Oravy,
- Asociácia užívateľov služieb.

Združenia majú zo zákona o ochrane spotrebiteľa právo na podporu svojej činnosti, ak ide o činnosť zameranú na:

- a) uplatnenie práv spotrebiteľa na súde,
- b) napomáhanie pri presadzovaní ekonomických záujmov a práv spotrebiteľov vykonávaním prieskumov vrátane prieskumu problémov spotrebiteľov a vyhodnocovaním presadzovania práv spotrebiteľov,
- c) monitorovanie všeobecných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách,
- d) reprezentáciu spotrebiteľov v záujmových zmierovacích fórach a orgánoch,
- e) iniciovanie rokovaní a činností ovplyvňujúcich legislatívne úpravy v záujme ochrany práv spotrebiteľov,
- f) monitorovanie implementácie spotrebiteľskej politiky a jej uplatňovanie v praxi,
- g) vydávanie periodík a publikácií zaoberajúcich sa spotrebiteľskou politikou, testovaním tovarov a uverejňovaním skúseností z činnosti spotrebiteľských organizácií,
- h) prevádzkovanie konzultačných kancelárií poskytujúcich spotrebiteľom informácie a poradenstvo,
- i) organizovanie vzdelávania v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Dotácie spotrebiteľským združeniam poskytnuté Ministerstvom hospodárstva:

- **Pre rok 2005** boli finančné prostriedky rozdelené nasledovne:
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Stará Lubovňa 397 600 Sk
Infospot, Informačné a spotrebiteľské centrum, Seňa 820 000 Sk
Združenie občianskej sebaobrany, Bratislava 776 000 Sk
Spotrebiteľská a informačná agentúra, Žilina 364 000 Sk
- **Pre rok 2006** boli finančné prostriedky rozdelené nasledovne:
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Stará Lubovňa 400 000 Sk
Asociácia užívateľov služieb, Banská Bystrica 100 000 Sk
Infospot, Informačné a spotrebiteľské centrum, Bratislava 820 000 Sk
Spotrebiteľská informačná agentúra, Žilina 124 000 Sk
Spotrebiteľský inštitút, Bratislava 100 000 Sk
Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade 350 000 Sk
Združenie slovenských spotrebiteľov 600 000 Sk
- **Pre rok 2007** boli finančné prostriedky rozdelené nasledovne:
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Stará Lubovňa 300 000 Sk
Asociácia užívateľov služieb, Banská Bystrica 310 000 Sk
Spotrebiteľský inštitút, Bratislava 500 000 Sk
Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade 570 000 Sk
Združenie slovenských spotrebiteľov 550 000 Sk
Združenie občianskej sebaobrany 270 000 Sk
- **Pre rok 2008** boli finančné prostriedky rozdelené nasledovne:
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Stará Lubovňa 450 000 Sk
Asociácia užívateľov služieb, Banská Bystrica 250 000 Sk
Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade 450 000 Sk
Združenie slovenských spotrebiteľov 3 449 500 Sk
Združenie občianskej sebaobrany 400 500 Sk
- **Pre rok 2009** boli finančné prostriedky rozdelené nasledovne:
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Stará Lubovňa, 7 500 eur
Asociácia užívateľov služieb, Banská Bystrica, 20 000 eur
Spotrebiteľský inštitút, Bratislava, 5 000 eur
Združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Poprad, 15 000 eur
Združenie občianskej sebaobrany, Bratislava, 10 000 eur
Združeniu slovenských spotrebiteľov, Bratislava, 95 000 eur
- **Pre rok 2010** boli finančné prístriedky rozdelené nasledovne:
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Stará Lubovňa, 6 200 eur
Asociácia užívateľov služieb, Banská Bystrica, 10 000 eur
Spotrebiteľský inštitút, Bratislava 6 800 eur
Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade, Poprad, 80 000 eur

Združenie občianskej sebaobrany, Bratislava, 4 200 eur
Združeniu slovenských spotrebiteľov, Bratislava, 8 000 eur
Združenie ochrany práv občanov (ZOPO), Bratislava, 9 600 eur

Podľa zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku v znení neskorších predpisov, môžu združenia spotrebiteľov založené na ochranu spotrebiteľa dávať podnety orgánom vykonávajúcim dohľad a štátnu kontrolu v súvislosti s poskytovaním finančných služieb. Orgány vykonávajúce dohľad a štátnu kontrolu, ktoré tieto podnety dostanú, sú povinné o vybavení podnetu informovať takéto združenie bez zbytočného odkladu. Združenia sú zároveň oprávnené na základe súhlasu spotrebiteľa a dodávateľa sprostredkovať riešenie sporov medzi spotrebiteľom a dodávateľom pri vybavovaní reklamácií podľa tohto zákona.

2.3. VYMOZITEL'NOST A ODSKODNENIE

2.3.1. Práva spotrebiteľov na odškodnenie

Podľa **zákona č. 250/2007 Z.z.** o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na náhradu škody. Spotrebiteľ sa môže domáhať v prípade porušenia svojich práv na súde zastavenie takéhoto protiprávneho konania a v prípade uznania svojich práv nemusí platiť žiadne súdne poplatky a má právo na náhradu škody.

Podľa **zákona č. 372/1990 Zb.** o priestupkoch v znení neskorších predpisov, je uložená pokuta fyzickej alebo právnickej osobe, ktorá predáva alebo ponúka chybné výrobky alebo výrobky s nebezpečným účinkom, nebezpečné a nekvalitné výrobky, výrobky, ktoré ohrozujú život, alebo bez správnych informácií na etiketách o spôsobe ich používania, starostlivosti, bezpečnostných pravidiel, bez informácií o ich pôvode, obsahu, atď.

Podľa **zákona č. 40/1964 Zb.** občiansky zákonník:

- Ak spotrebiteľovi bola spôsobená škoda uplatňuje svoje právo podľa ustanovenia § 420, lebo každý podnikateľ podľa svojho postavenia v rámci celého obchodného reťazca má príslušnú zodpovednosť a ak spôsobil spotrebiteľovi škodu porušením právnej povinnosti, je povinný túto škodu nahradiť.
- Ak spotrebiteľ utrpel škodu prevádzkovou činnosťou tak ten kto mu ju spôsobil je povinný ju uhradiť (§ 420a).
- Ak pri službách prevzal podnikateľ od spotrebiteľa vec a túto poškodil, je povinný škodu spotrebiteľovi nahradiť (§ 421).
- Ak predávajúci poškodil spotrebiteľa tým, že konal proti dobrým mravom a poškodil spotrebiteľa spôsobom, ktorý sa medzi poctivými ľuďmi považuje za neprístupný môže spotrebiteľ žiadať, aby mu ten kto takto pôsobil škodu nahradil (§ 424). Pri poskytovaní služieb prevádzkou dopravných prostriedkov, osoby ktoré vykonávajú dopravu zodpovedajú spotrebiteľovi za škody vyvolané osobitnou povahou takejto prevádzky. Vztahuje sa to aj na prevádzateľa motorového vozidla, motorového plavidla a lietadla. (§ 427).
- Ak spotrebiteľ utrpí škodu pri poskytovaní ubytovacích služieb, tak prevádzkovateľ zodpovedá za škody spôsobené na vnesených veciach spotrebiteľa. Rovnako ako prevádzkovatelia ubytovacích služieb majú zodpovednosť k náhrade škody voči

spotrebiteľovi aj prevádzkovatelia garáží a iných podnikov podobného druhu pokiaľ ide o dopravné prostriedky a ich príslušenstvo (§ 433, 434, 435).

- Ak sa dodávateľ služby alebo dodávateľ tovaru na úkor spotrebiteľa bezdôvodne obohatil je povinný vydať obohatenie spotrebiteľovi (§ 451).
- Ak predávajúci nesplní svoju povinnosť a neoboznami kupujúceho o osobitných pravidlách na užívanie vecí a z toho dôvodu kupujúcemu užívaním vecí vznikla škoda, je povinný predávajúci kupujúcemu škodu nahradiť. (§ 617).
- Ak bola spôsobená škoda vadami výrobku, nekvalitnými službami pri oprave a úprave vecí, pri zhotovení vecí na zákazku, pôžičke, zmluve o dielo a pod. tak pri náhrade škody spotrebiteľovi sa uplatňujú všeobecné ustanovenia občianskeho zákonníka o škode ak osobitné ustanovenie neupravuje náhradu škody samostatne.

Podľa **zákona č. 294/1999 Z. z.** o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov, výrobca zodpovedá za škodu spôsobenú vadným výrobkom na zdraví alebo na živote poškodeného alebo na veci inej, ako je vadný výrobok, ak je obvykle určená na osobné použitie alebo na osobnú spotrebu, ktorá poškodenému slúžila prevažne na tento účel, ak poškodený preukáže, že výrobok je vadný, škodu a príčinnú súvislosť medzi vadným výrobkom a škodou. Výrobca zodpovedá za škodu na veci inej, ako je vadný výrobok, len ak je škoda vyššia ako 20 000 Sk. Spotrebiteľ na náhradu škody postupuje podľa ustanovení občianskeho zákonníka.

Zodpovednosť za škodu a rozsah náhrady škody pri poskytovaní univerzálnej poštovej služby upravuje **zákon č. 507/2001 Z. z.** o poštových službách v znení neskorších predpisov.

2.3.2. Hlavné právomoci orgánov dozoru

Právomoci orgánov dozoru sú upravené viacerými legislatívnymi predpismi.

- **Slovenská obchodná inšpekcia** zisťuje nedostatky pri výkone kontroly, vyžaduje odstránenie zistených nedostatkov a škodlivých následkov, ukladá ochranné opatrenia na ich odstránenie, kontroluje plnenie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, zabezpečuje skúšky na overenie bezpečnosti a kvality výrobkov, informuje verejnosť o nebezpečenstve ohrozenia života alebo zdravia ľudí predajom nebezpečných výrobkov, ukladá pokuty.

Slovenská obchodná inšpekcia je pri kontrole oprávnená:

- vydávať záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov,
- požadovať od kontrolovaných osôb potrebné informácie a doklady,
- požadovať, aby výrobky boli označené vhodným upozornením na riziká, ktoré môžu vyplývať z použitia výrobkov,
- zakázať dodávku a predaj výrobkov alebo poskytovania služieb,
- nariadiť účinné a okamžité stiahnutie výrobku z trhu, a ak treba, aj jeho zničenie na náklady kontrolovanej osoby, nariadiť zverejnenie upozornení na riziká výrobkov v prípade ohrozenia života alebo zdravia, alebo majetku spotrebiteľov.

Inšpektor je pri kontrole oprávnený:

- a) vstupovať do prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov kontrolovaných osôb, ktoré súvisia s výrobou, predajom výrobkov a poskytovaním služieb; nedotknuteľnosť obydlia nesmie byť týmto dotknutá,

- b) overovať totožnosť kontrolovaných osôb, ich zamestnancov alebo osôb, ktoré v mene kontrolovaných osôb konajú,
- c) požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia,
- d) odoberať vzorky výrobkov na posúdenie ich kvality, bezpečnosti a zhody,
- e) požadovať od kontrolovaných osôb, aby v určenej lehote odstránili zistené nedostatky, ich príčiny a škodlivé následky,
- f) uložiť pokutu v blokovom konaní, ak tak ustanovuje osobitný zákon,
- g) nahliadnuť do príslušnej dokumentácie výrobku označeného značkou zhody CE vykonávanej náhodne, a ak je dôvod na obavy, že výrobok neposkytuje požadovanú úroveň ochrany oprávneného záujmu; požadovať dokumentáciu v rozsahu podľa osobitného predpisu, a to v štátnom jazyku môže len vtedy, ak je to nevyhnutné a primerané riziku, ktoré výrobok môže predstavovať.

- **Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky**

Osoba vykonávajúca štátny zdravotný dozor je oprávnená:

- a) požadovať preukázanie totožnosti osôb vykonávajúcich činnosti, ktoré sú predmetom štátneho zdravotného dozoru,
- b) vstupovať na pozemky, do objektov, zariadení a prevádzok a do iných priestorov kontrolovaných subjektov, ak bezprostredne súvisia s predmetom štátneho zdravotného dozoru,
- c) požadovať potrebné sprevádzanie,
- d) odoberať vzorky v množstve a v rozsahu potrebnom na vyšetrenie,
- e) požadovať potrebné informácie, doklady, údaje a vysvetlenia, sprievodné listiny, technickú a inú dokumentáciu,
- f) ukladať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a blokové pokuty.

Osoba vykonávajúca štátny zdravotný dozor môže opatrením najmä:

- a) zakázať alebo obmedziť uvádzanie do obehu, predaj a používanie kozmetických výrobkov, ak sú nebezpečné pre verejné zdravie,
- b) zakázať používanie zdraviu škodlivej vody ako pitnej vody až do obnovenia kvality pitnej vody,
- c) zakázať používanie vody na kúpanie, ktorá nespĺňa požiadavky
- d) zakázať používanie prístrojov a zariadení, ktoré bezprostredne ohrozujú zdravie,
- e) nariadiť uzatvorenie prevádzky alebo jej časti, ak zistí riziko poškodenia zdravia,
- f) nariadiť vykonanie opatrenia na obmedzenie ožiarenia zamestnancov a obyvateľov,
- g) nariadiť bezpečné odstránenie nepoužívaných alebo poškodených zdrojov ionizujúceho žiarenia, rádioaktívnych odpadov alebo rádioaktívnych látok,
- h) nariadiť vypracovanie špeciálnych prevádzkových poriadkov, pracovných postupov a metodík na vykonávanie činnosti vedúcej k ožiareniu,
- i) zakázať činnosti alebo prevádzky,
- j) zakázať výrobu a uvádzanie do obehu zdraviu škodlivých požívatín alebo iných výrobkov,
- k) nariadiť vykonanie špeciálnych meraní, analýz alebo vyšetrení na účely hodnotenia zdraviu škodlivých faktorov a ich vplyvu na zdravie.

- **Štátna energetická inšpekcia** v súlade so zákonom ukladá pokuty. Inšpektor pri výkone štátneho dozoru je oprávnený vstupovať na pozemky, do objektov a zariadení kontrolovaných fyzických osôb a právnických osôb, vykonávať potrebné zisťovania, nazerať do príslušných dokladov a vyžadovať potrebné vysvetlenia. Pri zistení nedostatkov je inšpektor oprávnený ukladať opatrenia na mieste na odstránenie zistených závad a nedostatkov.
- **Úrad pre reguláciu sieťových odvetví** ukladá pokuty, inšpektor pri výkone štátneho dozoru je oprávnený vstupovať na pozemky, do objektov a zariadení kontrolovaných fyzických osôb a právnických osôb, vykonávať potrebné zisťovania, nazerať do príslušných dokladov a vyžadovať potrebné vysvetlenia. Pri zistení nedostatkov je inšpektor oprávnený ukladať opatrenia na mieste na odstránenie zistených závad a nedostatkov.
- **Štátny ústav pre kontrolu liečiv** môže v prípadoch odôvodnených ochranou verejného zdravia vyžadovať od držiteľa rozhodnutia o registrácii imunobiologického lieku alebo lieku vyrobeného z ľudskej krvi alebo z ľudskej plazmy, aby pred prepustením lieku na trh predložil vzorky z každej šarže lieku na preskúšanie v štátnom ústave alebo v laboratóriu určenom na tento účel a schválenom štátnym ústavom; preskúšanie sa má ukončiť do 60 dní od prijatia vzoriek. Ústav ďalej nariaďuje pozastavenie výdaja alebo predaja lieku alebo zdravotníckej pomôcky, alebo stiahnutie lieku alebo zdravotníckej pomôcky z obehu alebo z prevádzky a navrhuje pozastavenie činnosti, na ktorú bolo povolenie na zaobchádzanie s liekmi vydané. Ústav ukladá pokuty za zistené nedostatky. Osoby vykonávajúce štátny dozor sú pri výkone svojej činnosti oprávnené vstupovať na pozemky, do zariadení a objektov, v ktorých sa zaobchádza s liekmi a so zdravotníckymi pomôckami, do zdravotníckych zariadení ambulantnej a ústavnej zdravotnej starostlivosti, požadovať potrebnú súčinnosť, odoberať vzorky v množstve a v rozsahu potrebnom na kontrolu kvality liekov a zdravotníckych pomôcok; na ten účel vykonávať zistenia, požadovať informácie, údaje, vysvetlenia a podklady a nazerať do príslušných dokladov.
- **Štátna veterinárna a potravinová správa SR**
Zamestnanci orgánu potravinového dozoru sú pri výkone inšpekcie oprávnení:
 - a) vyžadovať súčinnosť kontrolovaných právnických osôb a fyzických osôb potrebnú na riadny výkon kontroly,
 - b) odčítat' údaje z meracích prístrojov umiestnených v prevádzkarni,
 - c) prekontrolovať výsledky merania prístrojov umiestnených v prevádzkarni vlastnými meracími prístrojmi.

Orgány potravinového dozoru v rozsahu svojej pôsobnosti na základe zistení pri výkone dozoru:

- a) zakáza výrobu výrobkov, manipuláciu s výrobkami alebo obeh výrobkov, ktoré odporujú tomuto zákonu a potravinovému kódexu, pri preukázaní zdravotnej škodlivosti a nevhodnosti na ľudskú spotrebu na mieste znehodnotia alebo vydajú príkaz na zneškodnenie podľa osobitného predpisu,
- b) zakáza používanie prístrojov a zariadení negatívne ovplyvňujúcich zdravotnú neškodnosť a kvalitu potravín,
- c) podávajú okresnému úradu podnety na zrušenie živnostenského oprávnenia alebo pozastavenie prevádzkovania živnosti,

- d) rozhodnú o dočasnom zákaze uvádzania potravín do obehu na obdobie potrebné na vykonanie potrebných kontrol a analýz, ak existuje podozrenie, že výrobky sú škodlivé,
- e) zakážu umiestniť na trh výrobky, pri ktorých sa potvrdila ich škodlivosť; v prípade, ak sú už v predaji, vydajú príkaz na ich stiahnutie,
- f) rozhodnú o uzatvorení celej prevádzky alebo jej časti na potrebné obdobie, ak sa pri výkone kontroly zistí také porušovanie zákona a potravinového kódexu, ktoré môže mať za následok riziko pre zdravotnú neškodnosť potravín; pri určovaní rizika pre zdravotnú neškodnosť potravín sa prihliada na povahu potravín, spôsob, akým sa s nimi zaobchádza, balenie a na akýkoľvek postup, ktorému je potravina vystavená, skôr než sa dostane spotrebiteľovi, a na podmienky, ktorým je potravina vystavená pri predaji alebo skladovaní.

Zamestnanci orgánov potravinového dozoru sú pri plnení úloh oprávnení:

- a) vstupovať do priestorov, v ktorých sa potraviny, tabakové výrobky a kozmetické prostriedky vyrábajú, manipuluje sa s nimi alebo sa uvádzajú do obehu,
- b) požadovať od právnických osôb a fyzických osôb vysvetlenie, informácie, údaje, doklady a iné písomnosti potrebné na výkon kontroly a nazerať do nich a vyhotovovať z nich kópie alebo výpisy; ak sú tieto súčasťou obchodného tajomstva, sú pracovníci orgánu potravinového dozoru povinní o týchto skutočnostiach zachovávať mlčanlivosť,
- c) odoberať vzorky výrobkov na vyšetrenie a posúdenie v nevyhnutnom množstve a rozsahu, pričom nie je dotknuté právo kontrolovaného subjektu požiadať o zapečatenie súbežnej vzorky,
- d) vydávať na základe rozborov vzoriek výrobkov posudky, rozhodovať o ich použiteľnosti v prípadoch, ak výrobok nezodpovedá tomuto zákonu alebo potravinovému kódexu,
- e) podľa povahy zistených nedostatkov ukladať opatrenia na odstránenie nedostatkov zistených kontrolou a ich príčin.

- **Poštový regulačný úrad**

Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb obsahuje

- a) kontrolu plnenia podmienok poskytovania poštových služieb podľa tohto zákona a vydaného všeobecného povolenia a kontrolu neporušovania poštovej výhrady,
- b) kontrolu poskytovania univerzálnej služby najmä kontrolu dodržiavania kvalitatívnych a rozvojových podmienok určených pre univerzálnu službu v poštovej licencií a cenovú kontrolu týkajúcu sa poštových sadzieb za poskytovanie univerzálnej služby,
- c) nariadovanie odstránenia zistených nedostatkov a upustenia od činnosti, ktorá je v rozpore s týmto zákonom a vydanými povoleniami,
- d) ukládanie pokút za správne delikty a prejednávanie priestupkov

Poverení zamestnanci Poštového regulačného úradu sú pri výkone štátneho dohľadu oprávnení:

- a) požadovať od zamestnancov poštového podniku potrebné informácie a údaje, ako aj poštové podmienky, tarifu a doklady súvisiace s poskytovaním poštových služieb,
- b) kontrolovať plnenie povinnosti registrácie poštového podniku, ak bola taká povinnosť vo všeobecnom povolení uložená,
- c) kontrolovať prevádzkovanie verejnej poštovej siete
- d) kontrolovať plnenie podmienok poskytovania poštových služieb na základe všeobecného povolenia.

- **Telekomunikačný úrad SR**

Zamestnanci úradu sú pri výkone štátneho dohľadu oprávnení vstupovať na pozemky alebo do priestorov, v ktorých sa kontrolované zariadenia nachádzajú alebo sa predpokladá, že sa tam nachádzajú. Kontrolované osoby sú povinné na svoje náklady poskytnúť povereným osobám všetky požadované informácie a doklady a umožniť skontrolovať telekomunikačné zariadenie. Ak to umožňuje veľkosť kontrolovaného zariadenia a použitá metóda a ak je to účelné z finančných dôvodov, technické skúšky kontrolovaného zariadenia možno vykonať na mieste.

Štátny dohľad zahŕňa:

- a) kontrolu plnenia povinností ustanovených alebo určených vo všeobecnom, alebo individuálnom povolení držiteľmi povolení na zriaďovanie a prevádzkovanie verejných elektronických komunikačných sietí a na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb,
 - b) kontrolu technického stavu telekomunikačných zariadení a vedení verejných elektronických komunikačných sietí,
 - c) nariaďovanie odstránenia zistených nedostatkov a upustenia od činnosti, ktorá je v rozpore s podmienkami ustanovenými zákonom alebo určenými v povolení,
 - d) prejednávanie správnych deliktov a ukládanie pokút podľa zákona č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- **Rada pre vysielanie a retransmisiu** môže ukladať sankcie vysielateľom a prevádzkovateľom retransmisie, ako aj tým, ktorí vysielajú alebo prevádzkujú retransmisiu bez oprávnenia, pozastaviť vysielanie programu alebo jeho časti
 - **Národná banka Slovenska NBS** vedie konania, udeľuje povolenia, licencie, súhlasy a predchádzajúce súhlasy, ukladá sankcie a opatrenia na nápravu, vydáva iné rozhodnutia, stanoviská, metodické usmernenia a odporúčania dohliada na plnenie svojich rozhodnutí vrátane dodržiavania podmienok určených v týchto rozhodnutiach. Národná banka Slovenska môže požadovať, aby banky a inštitúcie elektronických peňazí mali na účte v Národnej banke Slovenska uloženú ňou určenú časť svojich zdrojov, ktoré sa spravidla úročia; výšku úroku je oprávnená určovať Národná banka Slovenska.

Ak banka alebo inštitúcia elektronických peňazí nedodrží určenú povinnú minimálnu rezervu, tak Národná banka Slovenska je oprávnená:

- a) požadovať a účtovať tejto banke alebo inštitúcii elektronických peňazí zo sumy, o ktorú nie je naplnená určená minimálna rezerva, úrok,
- b) požadovať od tejto banky alebo inštitúcie elektronických peňazí uloženie neúročeného termínovaného vkladu na účte v Národnej Banke Slovenska vo výške trojnásobku sumy, o ktorú nebola naplnená určená minimálna rezerva, a to na dobu, po ktorú mala byť uložená nedodržaná povinná minimálna rezerva na účte v Národnej Banke Slovenska.

Pri zvýšení úrovne povinných minimálnych rezerv určí Národná banka Slovenska lehotu, v ktorej sa banka a inštitúcia elektronických peňazí musí so zvýšením vyrovnáť.

- **Colné riaditeľstvo SR** colnou kontrolou sa rozumie vykonávanie osobitných úkonov colnými orgánmi v rámci colného dohľadu, najmä kontrola zásielok, zisťovanie a overovanie vlastností tovaru, preverovanie existencie a pravosti dokladov a listín, kontrola účtovných dokladov a iných záznamov, kontrola dopravných prostriedkov, kontrola batožín a iného tovaru prevážaného osobami alebo iným osobám, vykonávanie úradných zisťovaní a vykonávanie prehliadok osôb s cieľom zabezpečiť dodržiavanie colných predpisov.

2.4. INFORMÁCIE A VZDELÁVANIE

2.4.1. Oblasť informovanosti

Národné iniciatívy v **oblasti informovanosti** spotrebiteľov realizuje Ministerstvo hospodárstva SR v spolupráci s orgánmi trhového dozoru, masmédiami, výskumnými ústavmi a spotrebiteľskými združeniami. Okrem spotrebiteľských relácií v televízii i rozhlase sú organizované rôzne semináre pre odbornú i širšiu verejnosť napr.:

- Seminár: Energetika a ochrana spotrebiteľa,
- Konferencia ku dňu obchodu: Obchod partner spotrebiteľa,
- Seminár: Metrológia, inšpekcia a dohľad nad trhom,
- Seminár: Bezpečnosť textilných vlákien a priadzí, textilných, usňových a odevných výrobkov z textilu a usne určených na priamy styk s pokožkou,
- Konferencia Zväzu hotelov a reštaurácií – ochrana spotrebiteľa,
- Konferencia „Deň skúšobníkov“ – všeobecná bezpečnosť výrobkov,
- EMOTA – medzinárodná konferencia – ochrana spotrebiteľa v SR,
- Konferencia INTRACO – ochrana spotrebiteľa a obchod,
- Seminár: Dane a ochrana spotrebiteľa,
- XII. medzinárodná konferencia „Kvalita-záruka trvalo udržateľného stavu“,
- 14. medzinárodná konferencia: Skúšanie a certifikácia,
- XV. Fórum normalizátorov na Slovensku,
- Medzinárodná konferencia: Fórum o potravinárskych trendoch 2006.

K zvýšeniu informovanosti a povedomia spotrebiteľov viedli i projekty realizované spotrebiteľskými organizáciami napríklad „Enviromentálna výroba a spotreba“.

Informácie pre spotrebiteľov sú dostupné i na webových stránkach napríklad:

www.spotrebiteelia.sk, www.spotrebiteelinfo.sk, www.economy.gov.sk. Na základe požiadaviek spotrebiteľov sú informácie poskytované telefonicky, poštou, E-mailom i osobne pracovníkmi ústredných orgánov štátnej správy a mimovládnych spotrebiteľských združení.

2.4.2. Vzdelávanie spotrebiteľov

Spotrebiteľské vzdelávanie v porovnaní s krajinami Európskej únie nemá na Slovensku dlhú tradíciu. V oblasti **vzdelávania spotrebiteľov** zohrávajú dôležitú úlohu spotrebiteľské združenia a Ministerstvo školstva SR. Spotrebiteľské vzdelávanie sa na Slovensku začalo realizovať s využitím programu PHARE v prvej polovici 90. rokov. V rámci tohto programu bol spracovaný učebný syllabus spotrebiteľského vzdelávania pre základné a stredné školy spolu s videofilmom.

V rámci PHARE bol spracovaný i „Štandardný program pre zavedenie spotrebiteľskej výchovy do škôl v strednej a východnej Európe“. Spotrebiteľské vzdelávanie je zaradené i do učebných plánov fakúlt pripravujúcich učiteľov pre základné a stredné školy.

V súčasnosti je spotrebiteľská výchova na základných a stredných školách súčasťou rôznych predmetov (Občianska náuka, Rodinná výchova a pod.). Zároveň sú spotrebiteľskými združeniami organizované rôzne súťaže mladých spotrebiteľov (napr.: „Spotreba pre život“, „Ochrana spotrebiteľa“). Od roku 2005 je na stredné školy, v rámci projektu Európskej komisie, distribuovaný i Európsky diár – Rozumný výber, ktorého úlohou je zábavnou formou priblížiť študentom problematiku ochrany spotrebiteľa. Univerzitné vzdelávanie s oblasti spotrebiteľských záležitostí sa začalo realizovať v roku 1994 na Obchodnej fakulte Ekonomickej univerzity v Bratislave zavedením predmetu Spotrebiteľské teórie a reálie. Študenti ostatných univerzít najmä právnických fakúlt a technických univerzít sú oboznamovaní o právach a povinnostiach spotrebiteľov v rámci prednášok napr. občianskeho práva, základov výživy, základov práva a pod.

V oblasti vzdelávania organizujú spotrebiteľské združenia i semináre a konferencie:

- medzinárodná konferencia: „Výchova spotrebiteľa zajtra už dnes.“ (r. 2001),
- seminár: „Účasť spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií v národnej
- normalizácii“ (r. 2003),
- seminár: „Spotrebiteľské vzdelávanie dospelých na Slovensku (r. 2006).

V rámci spotrebiteľského vzdelávania boli spotrebiteľské združenia zapojené do realizácie viacerých projektov:

- Poznatky a skúsenosti krajín V4 v spotrebiteľskom vzdelávaní (r. 2003, 2004),
- YOMAG.NET realizovaný v spolupráci s nemeckou spotrebiteľskou organizáciou
- VZBV, zameraný na zlepšenie komunikácie mladých ľudí pomocou internetu (r. 2004),
- Európsky diár – Rozumný výber spolupráca s Európskou komisiou (r. 2004, 2005, 2006),
- Dolceta – spolupráca s Európskou komisiou pri tvorbe portálu na vzdelávanie dospelých (r. 2006).

Spotrebiteľské združenia sú zapojené i do projektov európskych sietí spotrebiteľského vzdelávania:

- spotrebiteľská sieť pri Univerzite v Hamare (Nórsko) – Erasmus,
- pri Európskej škole spotrebiteľov v Santandri (Španielsko) – Comenius,
- Európska sieť aktívneho občianstva ACN.

V rámci spotrebiteľského vzdelávania boli spotrebiteľskými združeniami spracované nasledujúce knihy, učebné texty a informačné brožúry:

- Spotrebiteľské vzdelávanie na školách, 1998,
- Metodická príručka pre občianske vzdelávanie, 1998,
- Výchova spotrebiteľov pre školy podporujúce zdravie, 1999,
- Ochrana spotrebiteľa, 2000,
- Vzdelávanie spotrebiteľov, 2001,
- Environmentálna výroba a spotreba, 2003,
- Ako vzdelávať spotrebiteľa, 2005.

2.5. ZÍSKAVANIE INFORMÁCIÍ A VÝSKUM

Zber informácií o stave spotrebiteľského povedomia realizujú spotrebiteľské združenia v rámci projektov dotovaných zo štátneho rozpočtu prostredníctvom Ministerstva hospodárstva SR. Takéto zameranie mali tieto projekty ktoré sa realizovali v rokoch 2005 - 2006:

- Projekt „Som európsky spotrebiteľ“,
- Projekt „Uplatňovanie práv slovenských spotrebiteľov v Európskej únii“,
- Projekt „Podpora uplatňovania právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa“,
- Projekt „Reálna možnosť spotrebiteľské práva uplatniť“,
- Projekt „Rozvoj spotrebiteľských aktivít, testovanie potravín a priemyselných výrobkov“,
- Projekt na ochranu spotrebiteľov využívajúcich služby vo verejnom záujme. Služby cestovného ruchu, bankovníctva, zdravotníctva a dodávky energií.

Rok 2008

Ministerstvo hospodárstva nominovalo občianske združenie- Združenie slovenských spotrebiteľov, ktoré bude monitorovať ceny pri prechode na euro. Združenie získalo dotáciu MH SR v celkovej výške 3 mil. Sk (99582 eur) na svoj projekt „Sledovanie kontinuálneho vývoja spotrebiteľských cien na Slovensku pri prechode na euro – EURO-prieskum“. Podporiť projekty na ochranu spotrebiteľa umožňuje Ministerstvu hospodárstva SR výnos MH SR č. 1/2008 o poskytovaní dotácií združeniam na ochranu spotrebiteľa. V tomto roku na tento účel bolo vyčlenených 5 mil. Sk (165 970 eur).

Možnosť podať žiadosť o dotáciu na projekty využilo 6 občianskych združení : Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, Asociácia užívateľov služieb, Spotrebiteľský inštitút, Združenie občianskej sebaobrany, Združenie na ochranu práv spotrebiteľov v Poprade a Združenie slovenských spotrebiteľov. Predložili celkovo 9 projektov.