

Ochrana spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami

Fiša informatívä | mai 2017

Transakcie medzi podnikom a koncovým zákazníkom

Reklama na produkt/službu

Podpis zmluvy

Popredajná starostlivosť



Smernica o nekalých obchodných praktikách: chráni zákazníkov pred zavádzajúcimi a agresívnymi praktikami obchodníkov, napríklad pred poskytovaním nepravdivých informácií zákazníkom s cieľom ovplyvniť ich výber.



Smernica o právach spotrebiteľov: týka sa informácií pred uzavretím zmluvy. Príklad: obchodník musí zabezpečiť plnú transparentnosť, pokiaľ ide o celkovú cenu ponúkaného produktu alebo služby. Toto pravidlo sa do istej miery vzťahuje aj na prípady, keď je podpísaná zmluva, napríklad dáva spotrebiteľom v celej Európe právo do 14 dní vrátiť tovar kúpený cez internet.

Smernica o neprijateľných zmluvných podmienkach: Zakazuje neprijateľné zmluvné podmienky. Napríklad ustanovenie v zmluve, podľa ktorého sa spotrebiteľ vzdáva svojho práva na vrátenie zálohy, nemôže byť „skryté“ v texte vytlačenej malým písmom na konci stránky. Zmluvné podmienky musia byť vyhotovené jasne a zrozumiteľne.



Smernica o predaji spotrebného tovaru a zárukách naň: Obchodníci v EÚ musia zaručiť súlad tovaru so zmluvou počas dvoch rokov od jeho doručenia. Ak je doručený tovar chybný, spotrebiteľ môže požiadať o jeho opravu, výmenu, zľavu z jeho ceny alebo o ukončenie zmluvy.

Smernica o označovaní cien výrobkov: zabezpečuje, aby bola uvedená predajná cena a cena za mernú jednotku (napr. liter, kilo) pre všetky produkty ponúkané obchodníkmi spotrebiteľom. To zlepšuje spotrebiteľskú informovanosť a zjednodušuje porovnávanie cien. Predajná cena na cenovke musí byť jasná, jednoducho rozoznateľná a dobre čitateľná.



Smernica o súdnych príkazoch: „Súdny príkaz“ je príkaz vydaný súdom alebo administratívnym orgánom, podľa ktorého niekto (napríklad obchodník) musí upustiť od nezákonného postupu (napr. neprimerané zvyšovanie cien). Smernica o súdnych príkazoch stanovuje spoločný proces umožňujúci kvalifikovanému subjektu požiadať o vydanie súdneho príkazu na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov. Je zameraná tiež na zjednodušenie súdnych príkazov v cezhraničnom kontexte, teda vtedy, keď nezákonné praktiky obchodníka v jednej členskej krajine majú vplyv na spotrebiteľov v inej členskej krajine.

