Opis smerníc, ktoré sú predmetom verejnej konzultácie

Oblasť B2B

Smernica o klamlivej a porovnávacej reklame: zakazuje klamlivú reklamu v oblasti B2B a upravuje porovnávaciu reklamu

Transakcie medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi

Propagácia, marketing → **Uzatvorenie zmluvy** → **Plnenie zmluvy**

Smernica o nekalých obchodných praktikách: zakazuje klamlivé a agresívne obchodné postupy obchodníkov počas celého trvania transakcie medzi podnikom a spotrebiteľom (marketing, uzatvorenie zmluvy a plnenie zmluvy).

Smernica o právach spotrebiteľov: sa vzťahuje na poskytovanie informácií pred uzatvorením zmluvy a určité aspekty vzťahov po uzatvorení zmluvy (potvrdenie zmluvy, právo odstúpiť od zmluvy, dodávanie tovaru a prenos rizika atď.).

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách: zakazuje nespravodlivé štandardné podmienky v zmluvách.

Smernica o predaji spotrebného tovaru a zárukách: stanovuje práva v prípade chybného tovaru.

€

Smernica o označovaní cien: vyžaduje, aby obchodníci uvádzali predajnú cenu a cenu za jednotku na výrobkoch ponúkaných spotrebiteľom, a to aj v reklame.

Smernica o súdnych príkazoch: stanovuje mechanizmus vykonávania pravidiel ochrany spotrebiteľa v prípade porušenia práv obchodníkmi vo fáze transakcie medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi.

Smernica o klamlivej a porovnávacej reklame

Smernica o klamlivej a porovnávacej reklame stanovuje minimálny právny štandard **ochrany podnikov pred klamlivým marketingom**. Členské štáty môžu vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch v tejto oblasti ustanoviť prísnejšie pravidlá na ochranu podnikov. V smernici sa tiež stanovujú plne harmonizované jednotné pravidlá týkajúce sa porovnávacej reklamy, t. j. v týchto otázkach členské štáty nemôžu prijať prísnejšie pravidlá ako tie, ktoré sú ustanovené v tejto smernici.

Podrobnejšie informácie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Smernica o nekalých obchodných praktikách

Smernica o nekalých obchodných praktikách sa vzťahuje na transakcie medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi (B2C). Vzťahuje sa na všetky **obchodné praktiky pred uskutočnením transakcie, počas nej aj po nej**, a to aj v online prostredí, a na všetky produkty vrátane digitálnych. Zabezpečuje úplnú harmonizáciu právnych predpisov členských štátov, ktoré chránia spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi ekonomické záujmy spotrebiteľov, s výnimkou oblastí finančných služieb a nehnuteľností.

Smernica chráni spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami obchodníkov:

- poskytnutím čiernej listiny 31 konkrétnych obchodných praktík v prílohe I, ktoré sú zakázané za každých okolností,
- zákazom obchodných praktík, ktoré sa považujú za klamlivé alebo agresívne,
- zákazom nekalých obchodných praktík, ktoré sú v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti.

Obchodnú praktiku možno označiť za klamlivú, agresívnu alebo v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, ak spôsobuje alebo pravdepodobne spôsobí, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Prípad od prípadu musia posúdiť príslušné vnútroštátne orgány.

V smernici o nekalých obchodných praktikách sa vyžaduje, aby obchodníci poskytovali spotrebiteľom **informácie**, ktoré potrebujú na to, aby prijali informované rozhodnutie o obchodnej transakcii. Okrem toho poskytuje osobitný zoznam požiadaviek na informácie na „výzvu na kúpu" (ďalšie informácie si pozrite v časti „Požiadavky na poskytovanie informácií spotrebiteľom").

Nekalosť obchodnej praktiky sa posudzuje na základe referenčného kritéria „**priemerného spotrebiteľa**", ktoré vypracoval Súdny dvor EÚ. Priemerný spotrebiteľ je *„riadne informovaný a primerane pozorný a obozretný"* pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov, ako referenčné kritérium sa použije priemerný člen z tejto skupiny. Smernica tiež poskytuje osobitnú ochranu pre určité skupiny spotrebiteľov vymedzené ako obzvlášť **zraniteľné**.

Podrobnejšie informácie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Smernica o právach spotrebiteľov

Smernica o právach spotrebiteľov sa vzťahuje na transakcie medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi (B2C). Smernica o právach spotrebiteľov predovšetkým ustanovuje podrobné **požiadavky na poskytovanie informácií pred uzavretím zmluvy**. Tieto požiadavky sú úplne harmonizované v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, zatiaľ čo požiadavky na zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch predaja (predaj v kamenných obchodoch) sú minimálne (ďalšie informácie si pozrite v nasledujúcej časti „Požiadavky na poskytovanie informácií spotrebiteľom").

Okrem toho sa smernicou o právach spotrebiteľov stanovuje súbor plne harmonizovaných požiadaviek na **uzatváranie a potvrdenie zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov**. Predovšetkým upravuje právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov (zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov). Obdobie, počas ktorého môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, je 14 kalendárnych dní od dodania tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Obchodníci musia do 14 dní od odstúpenia od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky prijaté platby. Týka sa to aj nákladov na dodanie. Obchodníci môžu pozdržať vrátenie platby len do momentu, keď prijmú tovar späť, alebo kým spotrebiteľ nepredloží doklad o tom, že tovar odoslal späť. V prípade zmlúv na poskytovanie digitálneho obsahu online, napr. sťahovanie softvéru alebo stríming filmu, keď sa obsah dodáva okamžite, sa podľa smernice o právach spotrebiteľov od obchodníkov vyžaduje,

aby najskôr spotrebiteľov požiadali o výslovný súhlas, že môžu začať plniť zmluvu a aby potvrdili, že strácajú právo na odstúpenie od zmluvy, keď sa začne jej plnenie (t. j. sťahovanie alebo stríming obsahu) začne.

V smernici o právach spotrebiteľov sa stanovujú aj pravidlá o **dodávaní tovaru a o prenose rizika**. Obchodníci sú povinní dodať tovar do 30 dní od uzatvorenia zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Riziko za akékoľvek poškodenie tovaru počas prepravy spravidla nesie obchodník, a to až do momentu, kým tovar spotrebiteľ fyzicky neprevezme.

V smernici o ochrane spotrebiteľa sa obmedzujú akékoľvek dodatočné náklady, ktoré sa ukladajú spotrebiteľovi za **použitie platobných prostriedkov**. Zakazuje sa ňou používanie predvolených nastavení („vopred začiarknuté políčka") na účtovanie **dodatočných poplatkov** bez výslovného súhlasu spotrebiteľa. Zároveň sa obmedzujú **náklady za telefonickú komunikáciu** s obchodníkom v súvislosti s uzatvorenou zmluvou. V takýchto prípadoch spotrebiteľ nemôže byť nútený platiť viac ako základnú telefónnu sadzbu.

Podrobnejšie informácie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Požiadavky na poskytovanie informácií spotrebiteľom

Požiadavky na poskytovanie informácií spotrebiteľom sú uvedené v smernici o nekalých obchodných praktikách, smernici o označovaní cien a smernici o právach spotrebiteľov.

V smernici o nekalých obchodných praktikách sa vyžaduje, aby obchodníci poskytovali spotrebiteľom **informácie, ktoré potrebujú na to, aby prijali informované rozhodnutie o obchodnej transakcii**. Okrem toho, ak obchodná komunikácia obsahuje opis výrobku a jeho cenu, napr. v reklame, obchodník je povinný, so zreteľom na obmedzenia komunikačného prostriedku, poskytnúť informácie o:

- hlavných vlastnostiach ponúkaného výrobku,
- totožnosti a adrese obchodníka,
- celej cene,
- existencii práva na prípadné odstúpenie od zmluvy,

- podmienkach týkajúcich sa platby, dodania, plnenia a vybavovania reklamácií, ak sa odlišujú od požiadaviek týkajúcich sa odbornej starostlivosti.

V **štádiu transakcie pred uzatvorením zmluvy**, napr. keď spotrebiteľ navštívi kamenný obchod alebo číta opis výrobku v online obchode, musia obchodníci dodržiavať požiadavky na poskytovanie informácií podľa smernice o ochrane spotrebiteľa. Tieto požiadavky na poskytovanie informácií pred uzatvorením zmluvy sú úplnejšie a zahŕňajú všetky uvedené požiadavky na informácie podľa smernice o nekalých obchodných praktikách. V smernici o ochrane spotrebiteľa sa napríklad stanovujú podrobné požiadavky na poskytovanie informácií o práve na odstúpenie od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov a informácií o funkciách a interoperabilite digitálneho obsahu.

V smernici o označovaní cien sa vyžaduje, aby obchodníci uvádzali **predajnú cenu** a **jednotkovú cenu** na výrobkoch ponúkaných spotrebiteľom, a to pri marketingu aj v štádiu pred uzavretím zmluvy. Cieľom tejto smernice je zlepšiť informovanie spotrebiteľov a zjednodušiť porovnávanie cien. V smernici o ochrane spotrebiteľov sa ustanovujú minimálne pravidlá a takisto sa v nej nachádzajú regulačné možnosti pre členské štáty odchýliť sa od týchto požiadaviek, najmä možnosť oslobodiť malé podniky od povinnosti uvádzať jednotkovú cenu.

Dodatočné požiadavky na poskytovanie informácií spotrebiteľom sú stanovené v **smernici o elektronickom obchode** a **smernici o službách**. Tieto požiadavky na poskytovanie informácií sa čiastočne prekrývajú s požiadavkami smernice o ochrane spotrebiteľov a smernice o nekalých obchodných praktikách, ale zahŕňajú aj niekoľko dodatočných prvkov (napr. informácie o čísle obchodníka v obchodnom alebo inom verejnom registri, o čísle DPH, o príslušných profesijných orgánoch, o opatreniach prijatých zo strany obchodníka na predchádzanie konfliktom záujmov a o príslušných orgánoch dohľadu).

Okrem toho sa v **odvetvových právnych predpisoch EÚ** stanovujú mnohé osobitné požiadavky na poskytovanie informácií, napríklad v oblasti elektronických komunikácií, osobnej dopravy, energetiky, životného prostredia, finančných služieb spotrebiteľom.

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách sa vzťahuje na transakcie medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi (B2C). Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách chráni spotrebiteľa pred tým, aby obchodníci používali

štandardné zmluvné podmienky (ktoré nie sú individuálne dohodnuté), ktoré napriek požiadavke dobrej viery spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (**všeobecné ustanovenie o spravodlivom zaobchádzaní**). Takéto nekalé podmienky nie sú pre spotrebiteľa záväzné a zmluva zostáva naďalej v platnosti, ak môže zostať v platnosti bez nekalých podmienok.

V smernici sa okrem toho vyžaduje, aby písomné zmluvné podmienky boli vypracované **jasne a zrozumiteľne**. Zmluvné podmienky, ktorých význam nie je jasný, sa musia vykladať čo najvýhodnejšie pre spotrebiteľa, a zmluvné podmienky, ktoré nie sú transparentné a neumožňujú spotrebiteľom pochopiť ich práva a povinnosti podľa zmluvy, možno považovať za nekalé.

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách sa vzťahuje na online aj offline prostredie a na všetky výrobky vrátane digitálneho obsahu. Obsahuje **orientačný a nevyčerpávajúci zoznam štandardných podmienok**, ktoré možno považovať za nekalé.

Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách je nástrojom minimálnej harmonizácie a členské štáty môžu vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch ustanoviť prísnejšie pravidlá na ochranu spotrebiteľa. Mnohé z nich túto možnosť využili napríklad zavedením „čiernej listiny" nekalých podmienok (zmluvné podmienky, ktoré sa za každých okolností považujú za neprijateľné) alebo „sivých listín" zmluvných podmienok (podmienky, ktoré sa považujú za neprijateľné, pokiaľ sa nepreukáže opak).

Podrobnejšie informácie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Smernica o predaji spotrebného tovaru a zárukách

Smernica o predaji spotrebného tovaru a zárukách sa vzťahuje na transakcie medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi (B2C). Táto smernica sa vzťahuje na predaj nového aj použitého hmotného tovaru a bez ohľadu na predajný kanál. V smernici o predaji spotrebného tovaru a zárukách sa ustanovujú pravidlá týkajúce sa súladu tovaru so zmluvou. Ustanovuje sa v nej, že predávajúci nesie zodpovednosť za nesúlad (chyby), ktorý existoval v čase dodania a prejaví sa do **dvoch rokov** od dodania (t. j. v rámci tzv. **zákonnej záruky**).

Ak sa chyba zistí počas prvých **šiestich mesiacov** od dodania, podnikateľ je povinný preukázať, že neexistovala v čase dodania (**prenesenie dôkazného bremena**).

Ak je predávajúci zodpovedný na základe tejto smernice, spotrebiteľ má právo na bezplatné **nápravné opatrenia** – bezplatnú opravu alebo výmenu ako prvostupňové nápravné opatrenia a zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy ako druhostupňové nápravné opatrenie – smernicou sa teda zavádza hierarchia nápravných opatrení. Smernica tiež obsahuje pravidlá, ktorými sa má zabezpečiť, aby spotrebitelia mohli využívať všetky dobrovoľne ponúkané záruky (takzvané „komerčné záruky"), predovšetkým pravidlo, že tieto záruky sú záväzné pre obchodníka, ktorý ich ponúka.

Smernica členským štátom poskytuje možnosť uložiť spotrebiteľom povinnosť informovať o chybe v lehote dvoch mesiacov od jej zistenia a skrátiť trvanie zákonných záruk na použitý tovar na jeden rok.

Ide o smernicu s minimálnou harmonizáciou, ktorá členským štátom umožňuje zaviesť prísnejšie opatrenia na ochranu spotrebiteľa. Niektoré členské štáty túto možnosť využili napríklad zavedením priaznivejších pravidiel pre spotrebiteľov týkajúcich sa trvania zákonnej záruky alebo rozšíreného obdobia na prenesenie dôkazného bremena.

Komisia nedávno navrhla **nahradiť smernicu o predaji spotrebného tovaru a zárukách, pokiaľ ide o online služby a iný predaj na diaľku** (napr. predaj telefonicky alebo zásielkovým predajom), novou smernicou, o ktorej momentálne rokujú spoluzákonodarcovia EÚ. Hlavné prvky nového návrhu Komisie týkajúce sa online a iného predaja na diaľku sú:

- úplná harmonizácia (t. j. bez možnosti uložiť prísnejšie požiadavky na ochranu spotrebiteľa),
- zachovanie dvojročnej zákonnej záruky,
- predĺženie obdobia na prenesenie dôkazného bremena na dva roky (t. j. počas trvania zákonnej záruky predávajúci musí dokázať, že chyba sa nevyskytovala v čase dodávky),
- zachovanie hierarchie nápravných opatrení, t. j. oprava alebo výmena ako prvostupňové opravné prostriedky a zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) ako druhostupňové opravné prostriedky.

Hoci Komisia uznáva potrebu rýchlo konať, pokiaľ ide o digitálny rozmer jednotného trhu, zaviazala sa podniknúť kroky na zosúladenie pravidiel týkajúcich sa predaja na diaľku a priameho predaja.

Podrobnejšie informácie:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Výkon práva vrátane súdnych príkazov

V **smernici o súdnych príkazoch** sa členským štátom stanovuje povinnosť umožniť oprávneným subjektom (organizácie občianskej spoločnosti a/alebo verejné orgány) podať žalobu pred súdom alebo správnym orgánom s cieľom zastaviť konanie, ktoré je v rozpore s právnymi predpismi EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa (ako sú uvedené v prílohe k tejto smernici a transponované do vnútroštátneho práva) a ktoré škodí kolektívnym záujmom spotrebiteľov. V smernici o súdnych príkazoch sa takisto stanovuje nástroj vykonávania práv spotrebiteľov, udelených okrem iného prostredníctvom smernice o nekalých obchodných praktikách, smernice o predaji spotrebného tovaru a zárukách, smernice o nekalých zmluvných podmienkach a smernice o právach spotrebiteľov. Uľahčuje tiež používanie súdnych príkazov v cezhraničnom kontexte.

V **smernici o nekalých obchodných praktikách** sa od členských štátov vyžaduje, aby zabezpečili prostriedky na boj proti nekalým obchodným praktikám s cieľom vynútiť súlad s ustanoveniami tejto smernice. Konkrétne sa smernicou vyžaduje najmä to, aby mali osoby alebo organizácie možnosť podniknúť právne kroky (t. j. súdne konanie) voči obchodným praktikám alebo predložiť prípad pred správny orgán, ktorý je príslušný rozhodovať o sťažnostiach alebo začať súdne konanie. Smernicou sa však uvedené konania neharmonizujú.

V **smernici o právach spotrebiteľov** sa od členských štátov vyžaduje, aby dostupnosť primeraných a účinných prostriedkov na zabezpečenie súladu s touto smernicou. Touto smernicou sa stanovujú jednotlivé formy nápravy pre spotrebiteľa, ak obchodník poruší svoje povinnosti, napr. internetový predajca musí znášať náklady na vrátenie tovaru v kontexte práva na odstúpenie od zmluvy, ak nesplnil povinnosť informovať spotrebiteľa o jeho povinnosti znášať tieto náklady. Pokiaľ ide o ostatné porušenia jej ustanovení, smernica neobsahuje osobitné pravidlá pre jednotlivé nápravy.

V **smernici o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách** sa od členských štátov vyžaduje, aby zabezpečili dostupnosť prostriedkov na zabránenie pokračujúceho uplatňovania nekalých zmluvných podmienok. V smernici sa osobitne vyžaduje, aby osoby alebo organizácie mali možnosť konať pred súdom alebo správnym orgánom s ohľadom na rozhodnutie o neprijateľnosti zmluvných podmienok a uloženie prostriedkov, ktoré zabránia ich pokračujúcemu uplatňovaniu. Podrobnosti takýchto opatrení však nie sú touto smernicou harmonizované. Smernica o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách tiež neobsahuje žiadne osobitné pravidlo týkajúce sa postupu individuálneho odškodnenia, t. j. individuálne opravné prostriedky pre individuálneho spotrebiteľa. Tieto pravidlá sú stanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch.

Podrobnejšie informácie: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm