
Čo noví priniesla posledná novela zákona o ochrane spotrebiteľa?

Zákonom č. 102/2014 Z.z. bol s účinnosťou od 1.5.2014 (avšak v prípade niektorých ustanovení až od 13.6.2014) novelizovaný aj zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZOS“).

Základné definície

V prvom rade sa zmenili definície predávajúceho aj spotrebiteľa v § 2 ZOS, čím došlo k výraznej harmonizácii s definíciami spotrebiteľa a dodávateľa v zmysle § 52 Občianskeho zákonníka. Spotrebiteľom podľa zákona o ochrane spotrebiteľa po novom už nie je právnická osoba. Aby bola určitá osoba považovaná za spotrebiteľa už nie je potrebné, aby nakupovala výrobky alebo používala služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. V zmysle novely je týmto predpokladom, aby táto osoba (už iba fyzická) nekonala v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Ďalej bolo upresnené, že odborným posúdením na účely ZOS (§ 2 písm. n) ZOS), na základe ktorého napríklad môže predávajúci zamietnuť reklamáciu podanú spotrebiteľom (§ 18 ods. 6 ZOS), má sa rozumieť písomná forma zachytenia výsledku tohto posúdenia vykonaného znalcom resp. inou oprávnenou osobou. Rovnako bola do ZOS zakotvená povinnosť predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu tohto odborného posúdenia a boli taxatívne vymedzené podstatné náležitosti, ktoré musí odborné posúdenie obsahovať.

V súlade so smernicou 2005/29/ES došlo k definovaniu pojmu produkt, ktorého obsah v sebe zahŕňa výrobok, službu, nehnuteľnosť a iné práva a záväzky.

Nové resp. rozšírené povinnosti predávajúceho (a nielen predávajúceho)

Taktiež sa zrušilo obmedzenie povinnosti predávajúceho poskytovať potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru (ESC) len pri vybavovaní cezhraničnej reklamácie. Po novom má predávajúci túto povinnosť aj pri poskytovaní inej pomoci zo strany ESC spotrebiteľom.

Zaujímavosťou je dodatočné zakotvenie do ZOS výslovného zákazu pre predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Uvedené vnímame ako duplicitnú úpravu zákazu obsiahnutého v § 7 ods.1 ZOS a povinnosti predávajúceho vyplývajúcej mu z práva spotrebiteľa v zmysle § 3 ods. 3 ZOS. Každé precizovanie právnej úpravy, spôsobilé zamedziť špekulatívnemu vykladaniu a využívaniu medzier v právnej úprave zo strany predávajúceho na úkor spotrebiteľa, vnímame pozitívne. Podľa nášho názoru je však smutné, že potrebujeme do ZOS podobne dopĺňať výslovné znenia zákazov, ktoré už vyplývajú z iných ustanovení ZOS. Okrem etiky a profesionality predávajúcich v SR sa v tejto potrebe zrkadlí istotne aj slabá úprava možností orgánov dozoru, pokiaľ ide o sankcionovanie porušení ustanovení predpisov na ochranu spotrebiteľa (viď napr. opakovane pri novelizácii nepovšimnutý § 23 ods. 2 ZOS).

Spotrebiteľ sa novelou tiež ochraňuje pred uplatňovaním akýchkoľvek nárokov zo strany predávajúceho, uplatňovaných v dôsledku nečinnosti spotrebiteľa v prípade, že spotrebiteľ prijme nevyžiadajúcu dodávku od predávajúceho.

Pribudol nový § 4a, v zmysle ustanovení ktorého sa predávajúcemu zakazuje zaťažovať spotrebiteľa neprimeranými (vo výške prevyšujúcej skutočné náklady vzniknuté v tejto súvislosti predávajúcemu) poplatkami za použitie platobného prostriedku alebo využitie spôsobu platby (ak nejde o poplatok účtovaný

poskytovateľom platobných služieb za poskytnutú platobnú službu). Rovnako sa predávajúcemu zakazuje používať telefónne číslo so zvýšenou tarifou na účely kontaktovania predávajúceho zo strany spotrebiteľa v súvislosti s uzavretou zmluvou. Spotrebiteľ nie je povinný zaplatiť cenu plnenia alebo akékoľvek iné poplatky či náklady, ak s nimi vopred nevyslovil súhlas. Na účely získania súhlasu podľa predchádzajúcej vety viac nesmie predávajúci ponúkať spotrebiteľovi, v návrhu zmluvy alebo pri inom úkone predchádzajúceho uzavretiu zmluvy, predvolené možnosti pri ktorých sa vyžaduje aktívne konanie spotrebiteľa smerujúce k odmietnutiu takýchto platieb.

Taktiež sa zavádzajú nové informačné povinnosti pre predávajúceho a to jednak pokiaľ ide o možnosti prepravy alebo dodania tovaru (nový §4a ods. 6 ZOS) ako aj pokiaľ ide o informácie, ktoré musí predávajúci jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy resp. predtým ako spotrebiteľ odošle objednávku (nový § 10a ZOS).

Dôležité novinky sa týkajú aj zabezpečenia záväzkov spotrebiteľa zo spotrebiteľskej zmluvy. Podľa nového §5a ZOS, neprípustným je zabezpečenie záväzku spotrebiteľa dohodou o zrážkach zo mzdy a z iných príjmov okrem prípadu, ak takáto dohoda bola uzatvorená na osobitnej listine, spotrebiteľ bol poučený o dôsledkoch uzavretia a mal možnosť ju odmietnuť. Taktiež je neprípustným zabezpečenie záväzkov spotrebiteľa zmenkou alebo šekom. V prípade porušenia týchto povinností/zákazov predávajúcim tento zodpovedá spotrebiteľovi za tým spôsobenú škodu.

Úprava §5a smeruje tiež k zamedzeniu praktík predávajúcich, kedy zo strany predávajúceho dochádzalo k vybratiu či skôr nanúteniu spotrebiteľovi tretej osoby, ktorú mal spotrebiteľ splnomocniť, aby v jeho mene konala v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou. V praxi išlo nezriedka o tretie osoby nastrčené predávajúcim, ktoré následne v mene spotrebiteľa mohla napríklad uzavrieť dodatok k zmluve, uznať dlh zo zmluvy, uzavrela dohodu o zabezpečení záväzku zo zmluvy...apod. Neplatným sú tiež ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy, ktorými sa zaväzuje sám spotrebiteľ vo vlastnom mene uznať svoj dlh pre prípad neplnenia záväzkov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy.

V § 7 ods. 1 ZOS sa upresňuje, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas, ale aj pred a po ukončení vykonávania obchodnej transakcie. V rámci ustanovení § 7 ZOS pribudol nový ods. 5, podľa ktorého sa zákaz nekalých praktík vzťahuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa zo spotrebiteľskej zmluvy, a to vrátane vymáhania pohľadávky z takejto zmluvy. Toto ustanovenie má nepochybne za účel chrániť spotrebiteľov pred neprímeraným správaním rôznych vymáhacích spoločností, ktoré predávajúci splnomocňujú na vymáhanie ich pohľadávok voči spotrebiteľom. Konajú tak samozrejme za odplatu, čím sa v praxi podstatne navyšujú záväzky spotrebiteľa a to navyše často neúmerne výške pohľadávky. Tieto vymáhacie spoločnosti sa v praxi často správajú veľmi dotieravo a doslova prenasledujú spotrebiteľov. Na tento účel zákonodarca navyše vsunul do ZOS nový § 9a, v ktorom vztiahol na osoby vymáhajúce plnenie zo spotrebiteľskej zmluvy rovnako aj množstvo ďalších povinností ustanovené v ZOS pre predávajúceho. Zároveň bola pôsobnosť orgánov dozoru vo viacerých smeroch rozšírená aj na osoby vymáhajúce dlh zo spotrebiteľskej zmluvy. Bolo výslovne stanovené, že od spotrebiteľa nemožno požadovať úhradu nákladov vymáhania pohľadávky vo výške prevyšujúcej skutočné náklady vzniknuté v tejto súvislosti osobe vymáhajúcej pohľadávku vyplývajúcu zo spotrebiteľskej zmluvy. Ani predávajúci, ani osoba vymáhajúca pohľadávku zo spotrebiteľskej zmluvy, viac nesmú spotrebiteľa na účel vymáhania pohľadávky navštevovať doma, na pracovisku, alebo ho akýmkoľvek iným spôsobom kontaktovať alebo obťažovať spotrebiteľa počas sviatkov, dní pracovného pokoja alebo po osemnástej hodine.

Právomoc a pôsobnosť príslušných orgánov

Obzvlášť zásadným je podľa nášho názoru ustanovenie nového §5b. V zmysle tohto ustanovenia prihlíada orgán rozhodujúci o nárokoch zo spotrebiteľskej zmluvy ex offo na oslabenie nároku predávajúceho voči spotrebiteľovi. Oslabením nároku sa rozumie aj jeho premlčanie alebo iná zákonná prekážka či dôvod, ktoré

bránia uplatniť či priznať plnenie voči spotrebiteľovi. Toto ustanovenie však vnáša určitú nejasnosť v tom smere, či sa táto povinnosť prihlíadať na oslabenie práva aj bez návrhu vzťahuje aj na súdy. Diskusie sa v súvislosti s uvedeným vedú ohľadne pôsobnosti ZOS vymedzenej v § 1 ods. 1 ZOS, podľa ktorého ZOS upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov, pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa, postavenie právnických osôb založených alebo zriadených na ochranu spotrebiteľa a označovanie výrobkov cenami. Existujú názory, podľa ktorých s ohľadom na zvýraznenú časť textu §1 od. 1 ZOS sa ZOS a teda ani nový § 5b ZOS nevzťahuje na pôsobnosť súdov, keďže tieto nie sú orgánmi verejnej správy. Sme však toho názoru, že nový § 5a ZOS sa vzťahuje aj na rozhodovanie súdov, pričom pôsobnosť ZOS je v tomto prípade daná prvým (v poradí) vymedzením pôsobnosti ZOS obsiahnutom v §1 ods. 1 ZOS, podľa ktorého ZOS upravuje práva spotrebiteľov. Takýmto právom bude nepochybne aj právo na to, aby orgány (teda aj súdy) posudzujúce nároky zo spotrebiteľskej zmluvy prihlíadali ex offo na oslabenie nároku predávajúceho voči spotrebiteľovi. Tento záver potvrdzuje aj dôvodová správa k zákonu č. 102/2014 Z.z., v ktorej sa výslovne uvádza, že táto povinnosť sa vzťahuje tak na orgány dozoru ako aj na orgány (bez akéhokoľvek zúženia obsahu tohto pojmu) posudzujúce nároky zo spotrebiteľskej zmluvy. Takýmto orgánmi súdy nepochybne sú.

V ďalšej úprave však zákonodarca upravil resp. posilnil právomoci výlučne orgánov verejnej správy. V prípade zistenia nedostatkov či protiprávneho konania je na základe nového §20a orgán dozoru oprávnený, či skôr povinný (argument slovo „nariadiť“) nariadiť predávajúcemu, alebo osobe vymáhajúcej pohľadávku zo spotrebiteľskej zmluvy, odstrániť zistené nedostatky a zdržať sa protiprávneho konania. V prípade recidívy v lehote 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty za konanie, ktorým porušil kolektívne záujmy spotrebiteľov, môže orgán dozoru zakázať predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb až na 3 roky (avšak len vo vzťahu k predávajúcemu, nie vo vzťahu k osobe vymáhajúcej pohľadávku zo spotrebiteľskej zmluvy). Taktiež právomoc orgánu dozoru vydať predbežné opatrenie podľa §21 ZOS je výrazne rozšírená a reaguje na potreby praxe. Doposiaľ mohol orgán dozoru bez návrhu spotrebiteľského združenia vydať predbežné opatrenie len v prípade, ak zistil porušenie spotrebiteľských práv poškodzujúce kolektívne záujmy spotrebiteľov. To však bolo v praxi často znemožňované z dôvodov na strane predávajúceho (nemožnosť doručovania zásielok, nečinnosť či nemožnosť kontaktovania štatutárnych orgánov kontrolovaných subjektov) a orgán dozoru tak napriek podnetov od spotrebiteľov nemohol vykonať kontrolu na účely zistenia porušovania spotrebiteľských práv. Po novom už teda na tento účel postačuje, aby orgán dozoru získal podozrenie o porušovaní spotrebiteľských práv poškodzujúcich záujmy spotrebiteľa, napríklad práve z množstva totožných resp. podobných podnetov väčšieho počtu spotrebiteľov.

Kontakt pre médiá:

Mgr. Juraj Schmidt

Podpredseda Asociácie bankových klientovi

e-mail: schmidt@asbk.sk