

Návrh Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2014 – 2020

Obsah

Zoznam použitých skratiek	3
1. Úvod.....	4
2. Zhodnotenie Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013.....	5
3. Európsky program pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu	6
4. Spotrebiteľská politika na roky 2014 – 2020.....	10
4.1 Vytvorenie ucelenej, modernej a dobre štruktúrovanej legislatívy	11
4.2 Spotrebiteľské vzdelávanie.....	13
4.3 Trhový dozor	17
4.4 Bezpečnosť spotrebiteľských nepotravinových výrobkov	20
4.4.1 Legislatíva v oblasti bezpečnosti nepotravinových výrobkov a systém RAPEX..	20
4.4.2 Stratégia – bezpečnosť výrobkov.....	22
4.5 Aktívna komunikácia a spolupráca s verejnosťou.....	23
4.6 Zlepšenie podmienok pre presadzovanie práv spotrebiteľov	25
4.6.1 Mimosúdne riešenie sporov	28
4.6.2 Kolektívna ochrana práv spotrebiteľov	35
4.6.3 Ďalšie opatrenia pre zlepšenie podmienok vymožitelnosti práv spotrebiteľov.....	41
4.7 Občianska angažovanosť v spotrebiteľských veciach	43
4.8 Európske spotrebiteľské centrum v SR	46
5. Opatrenia na zabezpečenie zámerov a cieľov spotrebiteľskej politiky 2014 – 2020.....	51
6. Záver	54

Zoznam použitých skratiek

SR – Slovenská republika

EÚ – Európska únia

Stratégia – Stratégia spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2014 - 2020

MH SR – Ministerstvo hospodárstva SR

MŠVVaŠ SR – Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR

MV SR – Ministerstvo vnútra SR

MS SR – Ministerstvo spravodlivosti SR

MF SR – Ministerstvo financií SR

MDVaRR SR – Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR

SZ/združenia – spotrebiteľské združenia

SOI – Slovenská obchodná inšpekcia

EK – Európska komisia

ESC – Európske spotrebiteľské centrum

ECCG – Európska poradná skupina spotrebiteľov (The European Consumer Consultative Group)

ARS – alternatívne riešenie sporov

ORS – Online riešenie spotrebiteľských sporov

RAPEX – systém Spoločenstva na rýchlu výmenu informácií o opatreniach týkajúcich sa nebezpečných výrobkov

ZFEÚ – Zmluva o fungovaní Európskej únie

ÚVZ SR – Úrad verejného zdravotníctva SR

MKS – Medzirezortná koordinačná skupina pre ochranu spotrebiteľa

ECC-Net – Sieť európskych spotrebiteľských centier

ICSMS – informačný a komunikačný systém pre orgány dohľadu nad trhom

SUE – systém na hlásenie závažných nežiaducich účinkov kozmetických výrobkov

CPNP – systém hlásení o uvedení kozmetického výrobku na trh a ich rámcovom zložení

zákon o ochrane spotrebiteľa – zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

Občiansky zákonník – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

VÚC – Vyšší územný celok

1. Úvod

Na základe skúseností z minulých rokov prijalo MH SR rozhodnutie vypracovať Stratégiu spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2014 – 2020 (ďalej len „Stratégia“), ktorá okrem iného vychádza aj z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o programe pre spotrebiteľov 2014 – 2020 (ďalej len „nariadenie“), ktoré je pre zodpovedné vypracovanie Stratégie nevyhnutné. Nariadenie podporuje ciele budúcej politiky ochrany spotrebiteľa EÚ, ktorá kladie spotrebiteľa do centra jednotného trhu, pretože práve spotrebiteľia sú rozhodujúci pre zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho hospodárskeho rastu v EÚ. EÚ prispieva k zabezpečeniu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a k tomu, aby sa stali spotrebiteľia stredobodom vnútorného trhu, tak, že podporuje a dopĺňa politiky členských štátov v snahe zaručiť, aby občania mohli naplno využívať výhody vnútorného trhu a aby boli pritom ich bezpečnosť a právne a hospodárske záujmy riadne chránené prostredníctvom konkrétnych opatrení. Inými slovami, uvedené nariadenie obsahuje opatrenia, ktoré plánuje EÚ prijať v prospech spotrebiteľov a ktoré reagujú na množstvo nových výziev v tejto oblasti. Napriek vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa, ktorá sa v EÚ už dosiahla, je totiž postavenie spotrebiteľov potrebné stále zlepšovať. Nariadenie by tiež malo zabezpečiť vysokú mieru ochrany pre všetkých spotrebiteľov, pričom pozornosť by sa mala predovšetkým zamerať na zraniteľných spotrebiteľov, s cieľom zohľadniť ich osobité potreby a posilniť ich schopnosti.

Vychádzajúc z vyššie uvedených dokumentov ako aj zo skúseností z oblasti ochrany spotrebiteľa za obdobie posledných siedmich rokov, vypracovalo MH SR Stratégiu za účelom naplniť stanovené ciele a dosiahnuť čo možno najvyššiu úroveň ochrany spotrebiteľov v SR. Snahou MH SR je vo väčšej miere podporovať záujmy spotrebiteľov, zabezpečiť vysokú úroveň ich ochrany, prispievať k ochrane ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov, ako aj podporovať ich práva na informácie, osvetu a vytváranie združení na ochranu spotrebiteľských záujmov. Spotrebiteľia s posilneným postavením, ktorí sa môžu spoľahnúť na silný rámec zaisťujúci bezpečnosť, informácie, vzdelávanie, práva, nápravné prostriedky a prostriedky presadzovania práva, sa môžu aktívne podieľať na trhu a dosiahnuť, aby fungoval v ich prospech.

2. Zhodnotenie Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013

Pri stanovovaní priorít a cieľov spotrebiteľskej politiky na roky 2014 – 2020 je potrebné vychádzať z pozitívnych opatrení, ktoré boli za posledných sedem rokov prijaté a ktoré vychádzali predovšetkým zo Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013. Zároveň je nevyhnutné reagovať na potreby neustále sa rozvíjajúceho spotrebiteľského trhu, ako aj na problémy aplikačnej praxe a mnohé negatívne skúsenosti spotrebiteľov. V tejto súvislosti táto časť materiálu vo všeobecnosti zhodnocuje vývoj spotrebiteľskej politiky v rokoch 2007 – 2013 a posudzuje plnenie niektorých úloh vyplývajúcich zo Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013. Zároveň identifikujeme aktuálne problémy a nedostatky, ktorým musia čeliť nielen spotrebiteľia, ale s ktorými sa každodenne stretávajú aj podnikatelia, zameriavajúci svoju podnikateľskú činnosť na predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb spotrebiteľom. Konkrétne a stručné hodnotenie súčasného stavu sa vždy nachádza aj v úvode jednotlivých kapitol tejto Stratégie, preto sa táto časť sústreďí najmä na celoplošné otázky.

Za pozitívne možno jednoznačne považovať opatrenia prijaté v oblasti bezpečnosti výrobkov, ktorými sa zvýšila úroveň ochrany spotrebiteľa pred nebezpečnými výrobkami a ktorými došlo k naplneniu cieľov stanovených v Stratégii spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013 (bližšie v kapitole 4.4. Stratégie).

Určité pozitívne kroky boli urobené aj v oblasti vymáhania práv spotrebiteľov a medzi ne možno zaradiť napríklad vznik Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich, zavedenie možnosti vstupu spotrebiteľských združení ako vedľajších účastníkov do súdnych konaní, oslobodenie spotrebiteľov od súdnych poplatkov, či zavedenie podmienok pre kolektívne vymáhanie práv spotrebiteľov v súlade s bodom III. 4. časti C Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013 (napr. zákon č. 301/2012 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon o ochrane spotrebiteľa). Je však potrebné uviesť, že hoci tieto opatrenia čiastočne prispeli k zlepšeniu podmienok, vymožitelnosť spotrebiteľských práv nie je možné považovať za dostatočnú. Je nevyhnutné vytvoriť účinný mechanizmus, ktorý zabezpečí rýchle, efektívne a spravodlivé riešenie spotrebiteľských sporov. Dôraz je potrebné klásť na mimosúdne riešenie sporov, pretože len vytvorením fungujúceho systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov dôjde k odbremeneniu preťažených súdov, ako aj k posilneniu právnej istoty spotrebiteľov a podnikateľov (bližšie v kapitole 4.6. Stratégie).

Ďalšou zásadnou oblasťou, ktorej sa v rokoch 2007 – 2013 venovala pozornosť bolo spotrebiteľské vzdelávanie. Napriek činnosti spotrebiteľských združení, ktoré sa v tejto veci angažovali, navzdory vzdelávacím aktivitám Európskeho spotrebiteľského centra, ako aj napriek činnosti MŠVVaŠ SR, ktoré v súlade s bodom VI. 15 Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013 akreditovalo pre Metodicko-pedagogické centrum vzdelávacie programy inovačného vzdelávania (napr. *Spotrebiteľská výchova – Vychovávame aktívnych a uvedomelých spotrebiteľov*) a vydalo niekoľko odporúčacích doložiek pre didaktické materiálne prostriedky (napr. publikácie *Ako funguje poisťovníctvo*, či

Finančná gramotnosť pre každého), právne povedomie spotrebiteľov a znalosť ich spotrebiteľských práv stále nedosiahla žiaducu úroveň (bližšie v kapitole 4.2. Stratégie).

Zvyšovanie právneho povedomia spotrebiteľov je možné dosiahnuť väčšou osvetou a intenzívnejším vzdelávaním, pričom jedným z najúčinnějších nástrojov na naplnenie tohto cieľa je bezpochyby efektívne fungujúci vzdelávací systém, ktorý pripraví študentov na rôzne životné situácie, v ktorých budú vystupovať ako spotrebiteľia. Najčastejšie pôjde samozrejme o každodenné záležitosti, ako bežné nakupovanie v obchode či cez internet, na druhej strane budú musieť rozhodovať aj o zásadných otázkach ovplyvňujúcich ich životnú úroveň na niekoľko rokov vopred.

So zvyšovaním spotrebiteľskej vzdelanostnej úrovne je nevyhnutne spojená aj potreba väčšieho financovania spotrebiteľských združení, ktorých úloha je v tomto smere len ťažko zastupiteľná. MH SR v rámci svojich možností a v súlade s bodom II. 3 časti C Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013 každoročne podporovalo spotrebiteľské združenia pri ich činnosti poskytovaním dotácií. Je však potrebné poznamenať, že výška poskytnutých dotácií v posledných rokoch značne poklesla, čo mnohým združeniam znemožnilo rozvíjať ich činnosti na ochranu spotrebiteľa, prípadne ich to priviedlo až existenčným ťažkostiam. MH SR preto bude hľadať spôsoby na zefektívnenie systému poskytovania dotácií s dostatočným množstvom finančných prostriedkov pre spotrebiteľské združenia (bližšie v kapitole 4.7. Stratégie).

Vyššiu znalosť právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa možno dosiahnuť aj zjednotením a zosúladením právnej úpravy, čomu napomôže vytvorenie Spotrebiteľského kódexu. MH SR sa v zmysle bodu I. 1. časti C Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013 usilovalo o odstránenie fragmentácie vnútroštátnej legislatívy, teraz však chce tieto snahy premietnuť do vytvorenia jedného uceleného právneho predpisu, v ktorom bude obsiahnutá celá spotrebiteľská problematika (bližšie v kapitole 4.1. Stratégie).

V neposlednom rade, priestor pre zlepšenie súčasného stavu možno badať pri spolupráci a komunikácii medzi štátnymi orgánmi, dozornými orgánmi, spotrebiteľskými združeniami a podnikateľmi. Z uvedeného dôvodu možno za priority tejto Stratégie považovať aj otvorenosť MH SR, či vytvorenie spoločného fóra na pôde MH SR (bližšie v kapitole 4.5. Stratégie).

3. Európsky program pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu

S členstvom SR v EÚ súvisia mnohé povinnosti týkajúce sa vytvárania spoločných spotrebiteľských predpisov ako aj spôsobov ich následnej realizácie na jednotnom vnútornom trhu EÚ. Základom pre realizáciu spoločného postupu v jednotlivých oblastiach ekonomických politík sa stal Čl. 4 ods. 2 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ďalej len „ZFEÚ“), v zmysle ktorého sa SR zaviazala na uplatňovanie spoločných právomocí EÚ a ostatných členských štátov. V zmysle Čl. 4 ods. 2 písm. f) sa spoločné právomoci EÚ a členských štátov uplatňujú aj v oblasti ochrany spotrebiteľa. EÚ prispieva k dosiahnutiu cieľov v oblasti ochrany spotrebiteľa prostredníctvom opatrení prijatých na aproximáciu ustanovení zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov v

záujme zavŕšenia tvorby vnútorného trhu. Neodmysliteľné v tomto kontexte je aj prijímanie opatrení, ktoré podporujú, dopĺňajú a sledujú politiku členských štátov.¹

Jedným z prostriedkov na zabezpečenie koordinovaného postupu členských štátov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa je Európsky program pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu. Tento program predstavuje komplexný dokument, ktorý kombinuje dlhodobú stratégiu s krátkodobými opatreniami na riešenie hlavných práv občanov EÚ, s cieľom povzbudiť dôveru a rast a zároveň podporovať stratégiu Európa 2020.

Predmetom Európskeho programu pre spotrebiteľov je predovšetkým záujem na vymedzení základných opatrení, ktoré sú v súčasnosti potrebné na zlepšenie postavenia spotrebiteľov a posilnenie ich dôvery. Stanovujú sa v ňom opatrenia, vďaka ktorým sa majú spotrebiteľia dostať do centra politik EÚ ako prostriedkov na dosiahnutie cieľov stratégie. Jeho základom sú ďalšie iniciatívy, ktoré zároveň dopĺňa. Medzi najvýznamnejšie patria najmä správa o občianstve EÚ, Akt o jednotnom trhu, Digitálna agenda pre Európu, oznámenie o elektronickom obchodovaní a plán týkajúci sa efektívneho využívania zdrojov. Ciele stanovené Európskym programom pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu sú jedným zo základov pre budovanie spoločného postupu v procese vytvárania právnych predpisov a ochrany práv spotrebiteľa v SR. Záujmom sledovaným v Stratégii je najmä zlepšenie postavenia spotrebiteľov. Pod týmto zámerom je potrebné rozumieť poskytnutie silného rámca zásad a nástrojov, ktoré zabezpečia inteligentné, udržateľné a inkluzívne hospodárstvo.

Európsky program pre spotrebiteľov – Podpora dôvery a rastu na rok 2020 vytyčuje 4 kľúčové ciele, a to:

- **Zlepšenie bezpečnosti spotrebiteľov.** Zabezpečiť, aby výrobky, služby a potraviny boli bezpečné, je hlavným cieľom spotrebiteľskej politiky.
- **Posilnenie informovanosti.** V súčasnom rýchlo sa meniacom svete sú spotrebiteľia často zahrnutí informáciami, ale nemajú nevyhnutne vždy tie informácie, ktoré potrebujú. Spotrebiteľia, konfrontovaní so stále komplexnejšími informáciami a voľbami, sa stále väčšmi spoliehajú na označenia alebo na sprostredkovateľov a filtre, ako sú webstránky s porovnaniami. A preto, ak sa má postavenie spotrebiteľov vylepšiť, musia sa im poskytnúť jasné, spoľahlivé a porovnateľné informácie, ako aj nástroje na porozumenie takýmto informáciám.
- **Zlepšenie vykonávania, zintenzívnenie presadzovania a zaistenie nápravy.** Ak má byť jednotný trh naďalej úspešný, je potrebné, aby nastali zlepšenia, pokiaľ ide o dôveru trhovými účastníkmi v účinné a efektívne presadzovanie ich práv a v dostupnosť adekvátnych mechanizmov nápravy.
- **Zosúladenie práv a kľúčových politik s hospodárskymi a spoločenskými zmenami.** V dnešnom zmenenom trhovom prostredí je potrebné zabezpečiť, aby mali spotrebiteľia dôveru v on-line nákupy tak tradičného tovaru a služieb, ako aj digitálneho obsahu.

¹ HLAVA XV OCHRANA SPOTREBITEĽA Článok 169 ZFEÚ

Predpisy na ochranu spotrebiteľa by sa preto mali aktualizovať, aby zodpovedali potrebám meniacich sa trhov, a tiež aby zohľadnili nové poznatky z behaviorálnych vied o správaní spotrebiteľov.

V rámci stanovených kľúčových cieľov presadzuje Európsky program pre spotrebiteľov nasledovné špecifické ciele:

- **zlepšiť regulačný rámec bezpečnosti výrobkov a služieb a posilniť rámec dohľadu nad trhom**, a to najmä vytvorením súvislej bezpečnostnej siete, tzv. od farmy alebo továrne až po dvere domácností. Zlepšením riadiaceho systému v oblasti bezpečnosti výrobkov sa EÚ bude zároveň môcť lepšie vyrovnáť s výzvami, ktoré prinášajú globálne siete zásobovania, účinne komunikovať a rýchlejšie a efektívnejšie riešiť nové riziká v súvislosti s bezpečnosťou výrobkov;
- **posilniť bezpečnosť v rámci potravinového reťazca** – s dôrazom na revíziu aquis, uvedenú v Zelenej knihe o revízii aquis (celkom 8 smerníc) a s dôrazom na zmenu a doplnenie smernice o kúpe práva na sezónne užívanie nehnuteľností (timeshare), smernice o balíku cestovných služieb, pokračovaní prác na smernici o spotrebiteľskom úvere; na vypracovanie správy o vykonávaní smernice o poskytovaní finančných služieb na diaľku a o vykonávaní smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov. Východiskom pre ďalšiu prácu v uvedenej oblasti budú aj názory národných spotrebiteľských združení na základe spolupráce, komunikácie a výmeny názorov na úrovni Európskej poradnej skupiny spotrebiteľov ECCG;
- **zlepšenie informovanosti a zvýšenie povedomia o právach a záujmoch spotrebiteľov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi** – s dôrazom na dosiahnutie včasnej a jednotnej transpozície smernice o nekalých obchodných praktikách, na spoluprácu národných orgánov zodpovedných za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa v zmysle nového nariadenia o posilnení spolupráce pri ochrane spotrebiteľa (CPC), ako aj prijatia účinných mechanizmov na vymáhanie odškodnenia;
- **budovanie vedomostí a kapacity na účinnejšiu účasť spotrebiteľov na trhu, lepšie informovaní a vzdelaní spotrebiteľa** – uvedené opatrenie bude premietnuté do realizácie cyklu informačných kampaní, určených na zvýšenie povedomia o spotrebiteľských právach a úlohe spotrebiteľských združení najmä v nových členských štátoch a na zvýšenie úrovne vzdelávania v danej problematike na školách vrátane podpory kvalitných vzdelávacích kurzov vo forme modulov, ktoré budú zamerané na spotrebiteľskú problematiku;
- **účinné presadzovanie spotrebiteľských právnych predpisov so zameraním na kľúčové sektory**;
- **poskytnutie účinných spôsobov, akými môžu spotrebiteľa riešiť spory** – s cieľom aktívnejšie zapojiť strany zainteresované na spotrebiteľskej politike, aby sa aktívnejšie

zúčastňovali na konzultáciách organizovaných v rámci iných postupov EÚ v súvislosti s návrhmi s veľkým dosahom na spotrebiteľov.

V súlade so ZFEÚ² a Chartou základných práv je záujmom SR rozvíjanie systematického prístupu k integrácii záujmov spotrebiteľov do všetkých príslušných politík ako aj osobitný dôraz na riešenie problémov, ktorým čelia dnešní spotrebiteľia s osobitným prihliadnutím na odvetvia potravinového reťazca, dopravy a digitálnych služieb.³

Kľúčovými oblasťami pre nadchádzajúce obdobie spoločného postupu členských štátov EÚ a SR pri vytváraní predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa sú

- **politika a právne predpisy v súvislosti s bezpečnosťou výrobkov**, ktoré sa týkajú mnohých oblastí a zabraňujú tomu, aby sa k spotrebiteľom dostali nebezpečné výrobky, a ktoré zároveň podporujú vysokú kvalitu európskeho vývozu,

- **spotrebiteľské právne predpisy**, ktoré stanovujú rámec na boj s nekalými obchodnými praktikami, nekalými zmluvnými podmienkami a klamlivou reklamou, a to v domácom aj cezhraničnom kontexte, pričom zabezpečujú právo spotrebiteľov na odstúpenie od zmlúv a hľadanie príslušných nápravných prostriedkov,

- **smernica o právach spotrebiteľov**, ktorá podstatne posilnila práva spotrebiteľov, najmä zosúladením niekoľkých pravidiel, ktoré sú uplatniteľné na online zmluvy. Zásadné je včasné a účinné vykonávanie a presadzovanie týchto nových pravidiel,

- **pravidlá hospodárskej súťaže**, ktoré majú zásadný význam na to, aby mohlo byť účinne postihované zneužitie dominantného postavenia na trhu, kartelov a zosúladených postupov na úkor spotrebiteľov,

- **práva cestujúcich v EÚ**, na základe ktorých majú teraz ľudia pri cestovaní v EÚ právo na kvalitné služby v leteckej, železničnej, cestnej a lodnej doprave,

- **právne predpisy o poskytovaní informácií o potravinách** pre spotrebiteľov ako aj nariadenie o výživových a zdravotných tvrdeniach v súvislosti s potravinami majú za cieľ zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a umožňujú im rozhodovať sa na základe dostatku informácií,

- **návrh Európskej Komisie o spoločnom európskom kúpnom práve**⁴ predložený v októbri 2011 na účely prekonania prekážok vyplývajúcich z rôznych zmluvných zákonov: jediný a komplexný súbor pravidiel týkajúci sa kúpnopredajných zmlúv, ako aj zmlúv týkajúcich sa digitálneho obsahu, pre uplatňovanie ktorých sa podniky a spotrebiteľia môžu dobrovoľne rozhodnúť. Prostredníctvom týchto pravidiel by sa mala dosiahnuť väčšia istota pre spotrebiteľov v súvislosti so svojimi právami, napríklad pri nákupe na internete. Mali by mať tiež možnosť prístupu k širšej škále produktov a digitálneho obsahu za nižšie ceny v zahraničí,

² Článok 12 ZFEÚ: „Požiadavky ochrany spotrebiteľa sa zohľadnia pri definovaní a uskutočňovaní iných politík a činností Únie.“

³ Podľa hodnotiacej správy o spotrebiteľských trhoch patrili uvedené odvetvia z hľadiska spotrebiteľov medzi najproblematickejšie.

⁴ Návrh nariadenia o spoločnom európskom kúpnom práve (COM(2011) 635 final).

- **právne predpisy o alternatívnom riešení sporov a o riešení sporov online**, ktorých cieľom je sprístupniť všetkým spotrebiteľom rýchlejší a nenákladný spôsob riešenia sporov s obchodníkmi. Európska platforma určená na riešenie sporov online by bola zameraná na zlepšenie dôvery spotrebiteľov v cezhraničný elektronický obchod,

- **smernica o službách**, ktorá predovšetkým zabezpečuje, aby spotrebiteľia nemohli byť obchodníkmi diskriminovaní len na základe národnej príslušnosti alebo miesta pobytu.

Záujem rozvíjať ochranu spotrebiteľa v národných podmienkach sa stal aj predmetom osobitného záväzku SR voči EÚ. V snahe naplniť tento záväzok sa stal práve dokument Európsky program pre spotrebiteľov - Podpora dôvery a rastu jedným zo základných pilierov pre tvorbu budúcej spotrebiteľskej politiky v SR. SR sa hlási k myšlienke zblížovania spotrebiteľských politík v rámci EÚ a v záujme dosiahnutia tohto cieľa stanovuje aj budúce ciele spotrebiteľskej politiky na národnej úrovni.

4. Spotrebiteľská politika na roky 2014 – 2020

Tak ako už vyplýva i zo samotného úvodu tohto dokumentu, Stratégia spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2014 – 2020 (ďalej aj „Stratégia“), tvorí základný koncepčný materiál pre ochranu spotrebiteľa, z ktorého vyplývajú opatrenia, ktorými sa majú naplniť tak čiastkové úlohy, ako aj všeobecný zámer – t.j. zvýšenie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľa v SR. Stratégia bola pripravovaná v súlade s uznesením vlády SR č. 708/2012 a v spolupráci s ostatnými ministerstvami a ústrednými orgánmi štátnej správy, ako aj v kooperácii s orgánmi trhového dozoru a spotrebiteľskými združeniami. Potreba vypracovania Stratégie vznikla z dôvodu, že obdobie realizácie predchádzajúcej Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2007 – 2013 uplynulo a zároveň bolo žiaduce stanoviť si ďalšie priority v oblasti ochrany spotrebiteľa, a to najmä v nadväznosti na ciele EÚ vyjadrené v Európskom programe pre spotrebiteľov – podpora dôvery a rastu.

Stratégia v šiestich kapitolách odzrkadľuje minulé a súčasný stav ochrany spotrebiteľa v SR a jej cieľom je predosť úroveň ochrany spotrebiteľa, ktorá by sa mala dosiahnuť do roku 2020. Sebavedomí spotrebiteľia, ktorí poznajú a naplno využívajú všetky svoje práva totiž prispievajú k zvyšovaniu hospodárskeho rastu, k stimulovaniu podnikateľského prostredia a k prekonávaniu krízy.

Prvá kapitola je úvodom do problematiky ochrany spotrebiteľa a úvodom do samotnej Stratégie. Druhá kapitola predstavuje zhodnotenie a odpočet plnenia úloh predchádzajúcej Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013. Tretia kapitola je zameraná na európsku stratégiu spotrebiteľskej politiky, rozpracovanú v dokumente s názvom Európsky program pre spotrebiteľov – podpora dôvery a rastu. Jadrom Stratégia je štvrtá kapitola, zložená z niekoľkých podkapitol (napr. Vytvorenie ucelenej, modernej a dobre štruktúrovanej legislatívy, Vzdelávanie, Trhový dozor, Bezpečnosť výrobkov, Mimosúdne riešenie sporov, Zlepšenie podmienok pre vymáhanie práv spotrebiteľov, Občianska angažovanosť v spotrebiteľských veciach a pod.), ktoré sa zaoberajú súčasnými otázkami, najpálčivejšími problémami, úlohami a konkrétnymi cieľmi na nadchádzajúce obdobie.

V piatej kapitole sa nachádza zoznam opatrení na dosiahnutie zámerov a cieľov spotrebiteľskej politiky 2014 – 2020 a šiesta kapitola je záverom a zhrnutím Stratégie.

Stratégia bude prínosom pre ďalšie smerovanie spotrebiteľskej politiky a bude jedným zo základných pilierov pre zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike.

4.1 Vytvorenie ucelenej, modernej a dobre štruktúrovanej legislatívy

Jedným z opatrení na zabezpečenie cieľov stanovených v Stratégii spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky 2007 – 2013 bolo v súlade so strategickými zámermi a cieľmi Stratégie spotrebiteľskej politiky EÚ na roky 2007 – 2013 aktualizovanie existujúcich právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa v súlade s revíziou spotrebiteľskej aquis. Je potrebné poznamenať, že od roku 2007 bol prijatý celý rad právnych predpisov, ktorými sa existujúca legislatíva modernizovala, ktorými sa zabezpečovala transpozícia európskej legislatívy a ktorými sa vytvárali podmienky pre aplikáciu priamo účinných právnych aktov EÚ. Ako príklad je možné uviesť zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, niekoľkokrát bol novelizovaný zákon o ochrane spotrebiteľa, bol prijatý zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ďalšie.

Množstvo prijatých právnych predpisov, ktorými síce došlo k aktualizácii a prispôsobovaniu právneho rámca európskym pravidlám a štandardom, však neprispelo k sprehľadneniu právnej úpravy a k odstráneniu jej fragmentácie a roztrieštenosti. Stav de lege lata spôsobuje ťažšiu orientáciu spotrebiteľov a podnikateľov v právnych predpisoch, čo ich môže viesť k nesprávnej interpretácii niektorých inštitútov, k neuplatňovaniu spotrebiteľských práv a v konečnom dôsledku i k oslabeniu právnej istoty tak spotrebiteľov, ako aj podnikateľov.

Legislatíva na úseku ochrany spotrebiteľa by mala byť jasná, transparentná, zrozumiteľná, koncepcná a jednotná. Pri tvorbe legislatívy je zároveň nutné dbať nielen o dosiahnutie čo najvyššej miery ochrany spotrebiteľských práv, ale aj o vyváženosť vzťahov medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi, tak aby sa nevytvárali prekážky rozvoja podnikateľského prostredia.

Vzhľadom na skutočnosti uvedené vyššie si MH SR určilo za cieľ vypracovať ucelený právny predpis, pracovne nazývaný aj „Spotrebiteľský kódex“ resp. „Spotrebiteľský zákonník“, ktorý bude obsahovať komplexnú právnu úpravu v oblasti ochrany spotrebiteľa. Pri určovaní daného cieľa MH SR malo na zreteli Legislatívny zámer Občianskeho zákonníka, ktorý bol schválený vládou SR v roku 2009. Vzhľadom na vývoj európskeho práva v posledných rokoch, najmä po prijatí smernice o právach spotrebiteľov, má však MH SR za to, že je žiaduce prehodnotenie obsahu a rozsahu úpravy tzv. spotrebiteľských zmlúv v rekodifikovanom Občianskom zákonníku.

Nakoľko problematika ochrany spotrebiteľa v súčasnosti patrí do pôsobnosti viacerých ministerstiev (MS SR, MF SR), Ministerstvo hospodárstva SR bude pri príprave uvedeného legislatívneho aktu postupovať v úzkej kooperácii s ostatnými dotknutými rezortmi. Vzhľadom na prebiehajúci proces rekodifikácie Občianskeho zákonníka bude MH SR taktiež koordinovať svoju činnosť s doteraz vykonanými prácami na rekodifikácii súkromného práva, a to prostredníctvom intenzívnej komunikácie s MS SR.

Spotrebiteľským kódexom sa nahradia v súčasnosti platné a účinné zákony, najmä:

- zákon o ochrane spotrebiteľa,
- relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka (najmä ustanovenia § 52 až 54 a ustanovenia § 612 až 627),
- zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Spotrebiteľský kódex bude preberať a vykonávať najmä tieto právne akty EÚ:

- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, („smernica o nekalých obchodných praktikách“),
- smernica Rady 2004/113/ES z 13. decembra 2004 o vykonávaní zásady rovnakého zaobchádzania medzi mužmi a ženami v prístupe k tovaru a službám a k ich poskytovaniu,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi,
- smernica Rady č. 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/22/ES z 23. apríla 2009 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady č. 1999/44/ES z 25. mája 1999 o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a súvisiacich zárukách,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a o zmene a doplnení smernice Rady 90/619/EHS a smerníc 97/7/ES a 98/27/ES,

- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2003/33/ES z 26. mája 2003 o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa reklamy a sponzorstva tabakových výrobkov,
- smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/114/ES z 12. decembra 2006 o klamlivej a porovnávacej reklame,
- nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov,
- nariadenie CPC.

Súčasťou Spotrebiteľského kódexu bude aj transpozícia smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov). Predpokladaná účinnosť Spotrebiteľského kódexu je v roku 2015.

Nakoľko ide o ambicióznou úlohu, MH SR zamýšľa pre prípravné práce na Spotrebiteľskom kódexe zriadiť pracovnú skupinu a vypracovať ho v spolupráci s MS SR, MF SR a orgánmi vykonávajúcimi dozor nad dodržiavaním zákonov, upravujúcich problematiku ochrany spotrebiteľa, ako aj v spolupráci so spotrebiteľskými združeniami a podnikateľskými subjektmi. Prijatím Spotrebiteľského kódexu dôjde k zjednoteniu, sprehľadneniu a k vyššej transparentnosti právnej úpravy, čo bude prospešné pre spotrebiteľov, podnikateľov aj samotné orgány verejnej moci.

4.2 Spotrebiteľské vzdelávanie

Vzdelávanie spotrebiteľov predstavuje proces edukatívnej činnosti a osvetu voči verejnosti, ktorá má byť základom pre spoľahlivú realizáciu práv spotrebiteľov a základom pre dosiahnutie preventívnej a následnej ochrany ich základných záujmov v bežnom živote. Napĺňanie každodenných potrieb jednotlivcov v podobe nákupu tovaru a služieb predstavuje nielen bežnú aktivitu každého človeka, ale aj súčasné nadobúdanie spotrebiteľských práv k produktom, hospodársku výmenu, ale predovšetkým tzv. uskutočnenie rozhodnutia o obchodnej transakcii. V súčasnej dobe predstavujú tieto pojmy popri početnosti alternatív jednotlivých produktov a možností výberu, jeden zo základných pilierov v procese tvorby spotrebiteľského úsudku o voľbe ekonomického rozhodnutia ako aj tvorbe subjektívnych preferencií spotrebiteľa.

Samotnú ochranu spotrebiteľa je možné chápať najmä v dvoch rovinách. Jednou rovinou je ochrana ekonomických záujmov a práv spotrebiteľa po stránke prehlbovania prevencie pri tvorbe spotrebiteľského výberu. Dominantnú úlohu hrá v týchto súvislostiach najmä potreba posilnenia všeobecného povedomia spotrebiteľov najmä v oblasti tzv. bežnej kvality výrobkov, spotrebných a záručných dôb, predpísaných informácií o výrobkoch (s osobitným prihliadnutím na elektronický obchod), okolnostiach úhrady za tovary a služby v elektronickom obchode, nekalých praktikách predajcov ako aj v prípade snahy o zvýšenie

pozornosti spotrebiteľa pri uzavieraní formálnych zmlúv obsahujúcich tzv. vedľajšie zmluvné dojednania a všeobecné obchodné podmienky. Cieľom týchto edukatívnych ambícií tak nemá byť len zvýšenie všeobecného povedomia spotrebiteľov, ale aj úsilie predchádzať porušeniu práv spotrebiteľov a z toho vyplývajúcich spotrebiteľských sporov. Druhou rovinou chápania ochrany spotrebiteľa je predovšetkým otázka realizácie spotrebiteľských práv po vykonaní hospodárskej výmeny. Táto rovina predstavuje zásadnú otázku v procese hmotnej ochrany práv spotrebiteľa počas bezporuchovej realizácie spotrebiteľského vzťahu s predajcom, ako aj v prípade riešenia situácií vyvolaných vadným plnením zo strany predajcu. V týchto súvislostiach vystupuje do popredia najmä edukatívna činnosť zameraná na oboznámenie spotrebiteľov s ich právami vyplývajúcimi z reklamačného konania, ako aj mimoreklamačného konania realizovaného v rámci osobitných predpisov (napr.: Občiansky zákonník). Nemenej významnou je aj osvetová činnosť zameraná na využitie možností nadchádzajúceho alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vymožitelnosti svojich práv v cezhraničných sporoch, ako aj možnostiach kolektívneho vymáhania práv a zapojení spotrebiteľských združení do zmienovaných procesov.

Avšak nielen v oblasti vymožitelnosti práv, ale aj v oblasti vzdelávania spotrebiteľov zohrávajú dôležitú úlohu spotrebiteľské združenia a MŠVVaŠ 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 programu PHARE bol spracovaný i „Štandardný program pre zavedenie spotrebiteľskej výchovy do škôl v strednej a východnej Európe“. Spotrebiteľské vzdelávanie bolo zaradené i do učebných plánov fakúlt pripravujúcich učiteľov pre základné a stredné školy. V predchádzajúcom období bola spotrebiteľská výchova na základných a stredných školách súčasťou rôznych predmetov (etická výchova, odborné ekonomické predmety a pod.). Zároveň boli spotrebiteľskými združeniami organizované rôzne súťaže mladých spotrebiteľov (napr.: súťaž Spotrebiteľská výchova žiakov s témami „Spotreba pre život“, „Ochrana spotrebiteľa“ a pod.). Od roku 2005 bol na stredné školy, v rámci projektu 13 Európskej komisie, distribuovaný i Európsky diár - Rozumný výber, ktorého úlohou je zábavnou formou priblížiť študentom problematiku ochrany spotrebiteľa.

Univerzitné vzdelávanie v 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 súlade s ustanoveniami zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov Štátny pedagogický ústav a Štátny inštitút odborného vzdelávania zapracovali problematiku spotrebiteľskej výchovy podľa náročnosti pre žiakov základných a stredných škôl do Štátnych vzdelávacích programov všeobecno-vzdelávacích predmetov a odborných predmetov. MŠVVaŠ SR, ktoré je zodpovedné za realizáciu edukatívnej a osvetovej činnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa v rezorte školstva, tak vytvorilo priestor na vzdelávacie podmienky pre

žiakov základných, stredných a vysokých škôl, ako aj podmienky na vytvorenie prevencie a ochrany záujmov bežných spotrebiteľov.

Spotrebiteľské prostredie prechádza neustálym ekonomickým vývojom. Vysoký rozsah sortimentu spotrebiteľských produktov, marketingové praktiky predajcov, ako aj častokrát kontroverzná realizácia spotrebiteľských práv zo strany predajcov a dodržiavanie základných povinností voči spotrebiteľom však nasvedčujú nevyhnutnosti pokračovať v osvetovej a edukatívnej činnosti v rezorte školstva.

Tento cieľ je reprezentovaný predovšetkým záujmom na pokrytí čo možno najširšieho rozsahu cieľových skupín, ktoré predstavujú najmä mladiství v školskej dochádzke. Ide tak hlavne o súčasných a budúcich spotrebiteľov, ktorým je prostredníctvom rezortu školstva a školského vzdelávania umožnená optimálna príležitosť oboznámiť sa s jednotlivými otázkami spotrebiteľského života ako aj možností na zachovanie a ochranu ich vlastných záujmov a z toho vyplývajúcich právnych nárokov.

Cieľom je pripraviť žiakov a študentov na každodennú realitu spojenú s nákupným rozhodovaním spotrebiteľov. V súčasnosti sme svedkami toho, že nesprávne rozhodnutia spotrebiteľov majú častokrát ďalekosiahle následky na životnú úroveň spotrebiteľa a jeho rodinných príslušníkov. Zásah orgánov štátnej moci môže tieto následky zmierniť alebo zvrátiť, vyššia vzdelanostná úroveň spotrebiteľov, najmä v oblasti spotrebiteľských práv, však môže riziko nesprávnych rozhodnutí a vzniku nežiaducich následkov významne znížiť.

Napriek dosiahnutému pokroku v oblasti vzdelávania žiakov základných a stredných škôl v oblasti ochrany práv spotrebiteľov sa javí ako potrebné rozšíriť rozsah a kvalitu tejto výučby. Rovnako je potrebné zabezpečiť, aby učitelia, ktorí realizujú toto vzdelávanie, mali sami dostatočné vedomosti o problematike. Vyžaduje sa preto vyššia penetrácia vzdelávania spotrebiteľov v rámci súčasných učebných osnov a jeho užšie zameranie na prax. Vhodným prostriedkom na zvyšovanie vzdelanostnej úrovne by mohlo byť aj rozšírenie podpory praktických stáží pre študentov najmä vysokých škôl, ktoré umožnia budúcim absolventom spoznať praktický rozmer ochrany práv spotrebiteľa priamo na pôde orgánov venujúcich sa ochrane práv spotrebiteľov.

Národný štandard finančnej gramotnosti a ochrana spotrebiteľa V programovom vyhlásení vlády SR na VI. volebné obdobie z apríla 2012 sa vláda SR zaviazala podporiť dlhodobé finančné vzdelávanie širokej verejnosti. Vláda SR sa zároveň zaviazala k podpore rozvoja finančnej gramotnosti za účelom obnovenia rovnováhy ekonomickej úlohy rodiny a jej sociálnej funkcie.

V nadväznosti na stanovené ciele, ktoré riešia aj vyššie uvedené významné spoločenské otázky, bol vytvorený **Národný štandard finančnej gramotnosti** (ďalej len „NŠFG“).

NŠFG vymedzuje šírku poznatkov, zručností a skúseností nielen v oblasti finančného vzdelávania a manažmentu osobných financií, ale aj v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Výsledky implementácie NŠFG sú uvedené v Správe o stave vzdelávania zameraného na podporu rozvoja finančnej gramotnosti (ďalej len „Správa“). Z tejto Správy vyplýva, že úroveň vzdelávania v oblasti finančnej gramotnosti, ktorej súčasťou je i ochrana spotrebiteľa,

nie je optimálna a je potrebné uskutočniť kroky k zefektívneniu procesu vzdelávania v tejto problematike.

Úlohy, ktoré boli uznesením vlády SR č. 661/2013 uložené ministrovi školstva, vedy, výskumu a športu sú bezpochyby krokmi smerujúcimi k zefektívneniu procesu vzdelávania v danej oblasti. Ide najmä o úlohu B.1. aktualizovať obsah NŠFG a úlohu B.2. vypracovať metodiku pre zapracovanie a aplikáciu tém finančnej gramotnosti do školských vzdelávacích programov ZŠ a SŠ.

Úlohu B.1. z predmetného uznesenia vlády SR MŠVVaŠ SR aktualizáciou NŠFG splnilo. V rámci aktualizácie došlo i k zmene čiastkových kompetencií a očakávaní v takých témach NŠFG, ktoré sa týkajú ochrany spotrebiteľa.

NŠFG bol vydaný v spolupráci s MF SR po pripomienkovaní medzirezortnou expertnou pracovnou skupinou pre finančnú gramotnosť, ktorej členmi boli okrem zástupcov rezortu školstva a financií aj zástupcovia Ekonomickej univerzity v Bratislave, Národnej banky Slovenska, Slovenskej asociácie poisťovní, Slovenskej bankovej asociácie, spoločnosti Junior Achievement Slovensko, OVB Allfinanz Slovensko a.s., Nadácie pre deti Slovenska a Inštitútu bankového vzdelávania NBS.

Vzhľadom na vyššie uvedené, ako aj s ohľadom na skutočnosť, že MH SR je v zmysle zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov ústredným orgánom štátnej správy pre ochranu spotrebiteľa, sa ako nevyhnutná javí účasť MH SR v medzirezortnej expertnej pracovnej skupine pre finančnú gramotnosť, v rámci ktorej bude MH SR aktívne participovať na všetkých ďalších činnostiach súvisiacich so spotrebiteľským vzdelávaním, počnúc spoluprácou pri príprave metodiky pre zapracovanie a aplikáciu tém finančnej gramotnosti do školských vzdelávacích programov základných škôl a stredných škôl (úloha B.2. uznesenia vlády SR č. 661/2013), ktorá bude obsahovať aj problematiku spotrebiteľskej výchovy.

Správa vyhodnocuje úroveň vzdelávania v oblasti finančnej gramotnosti len všeobecne a v Správe sa nevenuje osobitná pozornosť úrovni vzdelávania v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vzhľadom na dôležitosť tém súvisiacich s ochranou spotrebiteľa je preto pri aktualizácii Správy (úloha B.3. uznesenia vlády SR č. 661/2013) nevyhnutné venovať samostatnú časť zhodnoteniu úrovne vzdelávania v oblasti ochrany spotrebiteľa.

MH SR tiež nadviaže spoluprácu s vybranými VÚC a strednými školami, ktoré patria do zriaďovateľskej kompetencie jednotlivých VÚC. Obsahom tejto spoločnej činnosti bude vypracovanie a implementácia modelových učebných postupov vo výučbe, ktoré jednoduchou a hravou formou priblížia žiakom základné informácie z oblasti ochrany spotrebiteľa a pripraví ich na najčastejšie životné situácie, v ktorých budú vystupovať ako spotrebiteľia. Zároveň sa v rámci spolupráce počíta so vzdelávaním učiteľov pre oblasť ochrany spotrebiteľa, ktoré zabezpečí MH SR. V prípade pozitívnych výsledkov sa predpokladá zapojenie všetkých VÚC.

MŠVVaŠ SR v závere Správy deklarovalo svoju podporu všetkých aktivít partnerov v oblasti rozvoja finančnej gramotnosti, ktorej súčasťou je aj ochrana spotrebiteľa. Preto sa zdá byť nevyhnutná užšia spolupráca a vzájomná podpora MH SR a MŠVVaŠ SR pri

zvyšovaní vzdelanostnej úrovne v oblasti ochrany spotrebiteľa.

4.3 Trhový dozor

Presadzovanie právnych predpisov verejnými orgánmi štátnej správy zohráva v rámci činností zameraných na zabezpečenie dodržiavania pravidiel ochrany spotrebiteľa kľúčovú úlohu, pretože je základom všetkých ostatných stratégií a nevyhnutnou podmienkou ich úspechu. Účinnosť presadzovania právnych predpisov verejnými orgánmi a dohľadu nad trhom predstavuje silný odstrašujúci prostriedok pre obchodníkov, ktorí by mohli byť v pokušení vyhnúť sa pravidlám a je stimulom pre ostatné opatrenia zlepšujúce fungovanie trhov a správanie obchodníkov. Činnosti v oblasti presadzovania právnych predpisov a ich výsledky slúžia na dosiahnutie uvedeného zlepšenia.

Základom fungovania vnútorného trhu SR je prijímanie efektívnej a harmonizovanej legislatívy v súlade s platnou legislatívou EÚ. Toto si vyžaduje zosúladiť diverzifikáciu obchodu, služieb a efektívny výkon kontroly. Je to podmienené územným a komoditným pokrytím orgánov trhového dozoru tak, aby sa zamedzilo prekryvaniu a duplicitnému výkonu činností kontrolných orgánov SR. Zároveň je potrebné, aby sa výkon trhového dozoru v SR prispôbil štandardom platným v krajinách EÚ.

Vzhľadom na voľný pohyb tovarov v rámci EÚ a nový prístup v uvádzaní výrobkov na trh sa zvyšujú požiadavky na organizácie, ktoré sú určené na výkon trhového dozoru. V SR zabezpečujú trhový dozor predovšetkým: SOI, Štátny ústav pre kontrolu liečiv, Štátna veterinárna a potravinová správa SR, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Úrad verejného zdravotníctva SR, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Rada pre vysielanie a retransmisiu, Národná banka SR, Slovenská inšpekcia životného prostredia, Slovenský metrologický inšpektorát, Finančné riaditeľstvo SR.

Slovenská obchodná inšpekcia

SOI je podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole“) všeobecným orgánom trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa na vnútornom trhu. Podľa § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia. Týmto ustanovením je dosiahnutý úplný dozor vo všetkých oblastiach týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, vylučujúc negatívne kompetenčné konflikty. SOI je z hľadiska svojej štruktúry a kompetencií univerzálnym orgánom dozoru a dohľadu na trhu SR.

Základnou úlohou SOI, ako to vyplýva z § 1 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole, je kontrola predaja výrobkov a poskytovania služieb spotrebiteľom na vnútornom trhu. Pri plnení tejto úlohy presadzuje u všetkých subjektov na vnútornom trhu dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb. V súlade so záväzkami SR vo vzťahu k EÚ boli SOI formulované nové kompetencie. V roku 2014 pribudne SOI ďalšia kompetencia v zmysle Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorá ukladá členským štátom povinnosť zabezpečiť úplné sektorové a geografické pokrytie a prístup

spotrebiteľov k subjektom ARS, ktoré sú zriadené ako stále subjekty a ponúkajú možnosť mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Uvedená úloha si bude vyžadovať aj rozšírenie personálneho zabezpečenia SOI.

Napriek skutočnosti, že prvoradým poslaním SOI je ochrana spotrebiteľa prostredníctvom výkonu dozoru nad všeobecne záväznými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, je nutné konštatovať, že aj vďaka svojej univerzálnej štruktúre, neustále rastie okruh kompetencií SOI ako orgánu trhového dozoru nad všeobecne záväznými právnymi predpismi mimo oblasti ochrany spotrebiteľa. V súčasnosti nie je možné povedať, že SOI je orgánom zabezpečujúcim len ochranu spotrebiteľa s priamym dosahom, ale je potrebné poukázať aj na to, že pôsobí v oblastiach, kde sa jej kompetencie prelínajú s inými dozornými orgánmi ako napr. životné prostredie, chemické látky, prekursori výbušnín a pod.

Vývoj kompetencií a zamestnanosti SOI

Do roku 2007 SOI vykonávala trhový dozor nad 10 zákonmi, ku ktorým postupne pribúdali nové kompetencie. **V súčasnosti SOI vykonáva trhový dozor nad 37 zákonmi**, ku ktorým je potrebné pripočítať aj vykonávacie predpisy. Nemej dôležité je postavenie SOI ako orgánu trhového dozoru nad **26 nariadeniami** Európskeho parlamentu a Rady, nad **5 delegovanými nariadeniami** Európskej komisie a nad **28 nariadeniami vlády SR**. Je pravdepodobné, že počet dozorovaných predpisov v blízkej budúcnosti opäť vzrastie.

V ostrom kontraste s rapídne sa zvyšujúcim počtom predpisov, nad ktorými SOI vykonáva trhový dozor, je **znižovanie počtu zamestnancov SOI**. Kým celkový počet zamestnancov SOI k **31. 12. 2006** bol na úrovni **328** k **31. 12. 2013** došlo k zníženiu počtu zamestnancov SOI na **252**, čo predstavuje **zniženie o 76 zamestnancov (23 %)**.

Je potrebné konštatovať, že **tento vývoj je neudržateľný a predstavuje závažné riziko** pre účinný systém ochrany spotrebiteľa v SR. Okrem **ohrozenia ekonomických záujmov spotrebiteľov** je možné hovoriť aj o **ohrození bezpečnosti spotrebiteľov a občanov SR**, nakoľko SOI je najvýznamnejším orgánom kontroly bezpečnosti výrobkov a súladu určených výrobkov s technickými predpismi. V neposlednom rade hrozí SR riziko vyplývajúce z nedostatočnej transpozície smerníc EÚ a nedostatočnej implementácie nariadení EÚ v dôsledku neschopnosti zabezpečiť účinný mechanizmus kontroly dodržiavania predpísaných povinností.

V roku 2015 sa preto navrhuje vykonanie analýzy vývoja kompetencií SOI vo vzťahu k počtu jej zamestnancov a **navýšenie počtu zamestnancov SOI** od polovice roku 2015 o 20 pre potrebu vytvorenia modelu ARS. Uvedený počet predstavuje najnižší počet nových zamestnancov potrebných na riadny výkon kompetencií SOI ako orgánu ARS.

4.3.1 Spolupráca pri výkone trhového dozoru v rámci EÚ

Optimalizácia úlohy spotrebiteľov v Európe vyžaduje ich účinnú ochranu pred mnohými rizikami a hrozbami, s ktorými sa stretávajú ako jednotlivci. Za účelom posilnenia presadzovania právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa EÚ v rámci vnútorného trhu a Európskeho hospodárskeho priestoru prijal Európsky parlament a Rada nariadenie (ES) č. 2006/2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych

predpisov na ochranu spotrebiteľa (ďalej len „nariadenie CPC“), ako súčasť balíka opatrení na podporu záujmov spotrebiteľov.

MH SR v zmysle nariadenia CPC vystupuje ako jednotný úrad pre spoluprácu, ktorého úlohou je koordinovať spoluprácu orgánov trhového dozoru v oblasti vyšetrovania a vynucovania a prostredníctvom informačného systému únie (ďalej len „CPCS“) zabezpečovať prenos informácií medzi Európskou komisiou, členskými štátmi, ako i príslušnými úradmi v Slovenskej republike. Prostredníctvom MH SR si príslušné orgány navzájom vymieňajú všetky informácie týkajúce sa porušenia právnych predpisov a informácie o prijatých opatreniach na zastavenie alebo zákaz porušovania právnych predpisov EÚ.

Výhodu CPCS najlepšie charakterizuje napr. uvedená situácia: Obchodník so sídlom v Belgicku používa pri svojom jednaní so spotrebiteľmi zo SR nekalé obchodné praktiky, pričom porušuje smernicu o nekalých zmluvných podmienkach. Slovenský orgán dozoru (SOI) môže využiť CPCS na podanie žiadosti orgánu dozoru v Belgicku o vykonanie potrebných donucovacích opatrení dostupných v Belgicku proti obchodníkovi, aby sa okamžite zastavilo porušovanie právnych predpisov.

Podľa vyhodnotenia prípadov v systéme používajú firmy porušujúce spotrebiteľské práva nekalé obchodné praktiky rovnakého alebo podobného typu vo viacerých členských štátoch. Táto skutočnosť uľahčuje prácu v rámci CPCS, pretože je možné zaujať jednotné stanovisko a výmena informácií je rýchlejšia, nakoľko sa prípady podobného typu, prípadne s rovnakou spoločnosťou, už riešili v niektorom inom členskom štáte (to isté platí napríklad aj pri zisťovaní identity spoločnosti). Firmy porušujúce spotrebiteľské práva častokrát ukončia svoju činnosť a začínajú podnikať odznova pod iným obchodným menom, prípadne sa premiestnia do iného štátu (problémy sú najmä s firmami, ktoré majú sídlo v Chorvátsku a Švajčiarsku, ale aj mimo Európskeho kontinentu).

V SR je registrovaných 21 aktívnych používateľov CPCS v rámci 10 národných orgánov. V tomto údaji je zahrnutých 9 kompetentných orgánov dohľadu a MH SR ako koordinačný orgán. V období 2007 - 2014 bolo od členských štátov prijatých 172 výstražných upozornení a 70 žiadostí o nápravu, týkajúcich sa porušenia kolektívnych práv spotrebiteľov. Vo všetkých uvedených prípadoch boli orgánmi dohľadu vykonané kontroly a v závislosti od zistených nedostatkov boli uložené záväzné pokyny. Pozitívne je hodnotená najmä spolupráca so štátmi V4, Slovinskom, Rumunskom, Francúzskom, Veľkou Britániou a Estónskom, ako aj spolupráca s Maltou a Nórskom, ktoré majú podobné skúsenosti týkajúce sa neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, resp. poskytovaní informácií spotrebiteľom. Významnú úlohu z pohľadu výmeny poznatkov a informácií, s ktorými sa stretávajú zástupcovia národných orgánov dozoru pri uplatňovaní nariadenia CPC zohráva v rámci SR predovšetkým SOI. Zlepšenie spolupráce a komunikácie medzi orgánmi dohľadu jednotlivých členských štátov sa dosiahlo aj prostredníctvom projektov, ktoré boli financované Európskou komisiou. Týchto projektov sa SOI zúčastňuje už tretí rok (napr. projekt týkajúci sa neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v jednotlivých členských štátoch a následne projekty, ktoré sa týkali zlepšenia investigatívnej činnosti dozorných orgánov v rámci prešetrovania internetových stránok, spoločných akcií členských štátov, atď.). Významný je aj projekt Európskej komisie, ktorého výsledkom by

mala byť databáza administratívnych a súdnych rozhodnutí v oblasti nekalých obchodných praktík. Rovnako je potrebné spomenúť jednotné akcie niekoľkých členských štátov a ich spoločné opatrenia zamerané na presadzovanie práva. Všetky akcie predstavujú účinný nástroj pri ochrane spotrebiteľov v rámci EÚ.

Účinný dozor musí vychádzať aj z podrobnej analýzy podnetov a sťažností spotrebiteľov. Nárast spotrebiteľských sťažností v SR sa očakáva v službách, a to najmä v súvislosti s rozvíjajúcim sa elektronickým obchodom. Zvýšenú pozornosť na celosvetovej úrovni si bude vyžadovať narastajúci trend podvodných obchodníkov, ktorí pôsobia mimo EÚ, aby sa vyhli kontrolám. Komisia preto plánuje koordinovať postup s najviac postihnutými tretími krajinami a s poprednými medzinárodnými organizáciami (napr. OECD, OSN, WTO, ICPEN). Cezhraničné nákupy sú pre slovenských spotrebiteľov stále atraktívne, najmä z hľadiska ceny produktov a rovnako pomáhajú vyplniť medzeru na domácom trhu v niektorých oblastiach spotreby. Z tohto dôvodu je potrebné zlepšiť informovanosť spotrebiteľov v oblasti ich práv a zvýšiť obozretnosť pri stanovení nevýhodných zmluvných podmienok najmä, ak ide o firmu so sídlom mimo územia EÚ. Zo strany národných orgánov SR, bude v tomto smere pokračovať trend zvýšenej aktivity medzi národnými orgánmi na medzinárodnej úrovni v oblasti výmeny informácií a takisto činností v oblasti presadzovania práva.

4.4 Bezpečnosť spotrebiteľských nepotravinových výrobkov

V oblasti bezpečnosti výrobkov bolo hlavným cieľom Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2007 – 2013 zvýšenie ochrany spotrebiteľa pred nebezpečnými výrobkami. Využili sa pritom všetky dostupné nástroje vrátane legislatívy, zlepšenia spolupráce orgánov dozoru a colných orgánov, vypracovania samostatných programov dozoru nad nebezpečnými výrobkami podľa kategórie výrobkov, ktoré predstavovali vážne riziko pre zdravie a bezpečnosť spotrebiteľa v SR, spolupráce s inými členskými štátmi EÚ a iné.

4.4.1 Legislatíva v oblasti bezpečnosti nepotravinových výrobkov a systém RAPEX

Na úrovni EÚ nie je zatiaľ legislatíva v oblasti nepotravinových výrobkov plne harmonizovaná. Veľa členských štátov si upravuje niektoré bezpečnostné požiadavky osobitne v závislosti od ich národnej situácie. Slovenská republika sa však zamerala najmä na implementáciu a uplatňovanie legislatívy EÚ.

V júli 2007 nadobudol účinnosť zákon o ochrane spotrebiteľa (č. 250/2007 Z. z.). Týmto zákonom sa značne zmenila právna úprava ochrany spotrebiteľa pred nebezpečnými nepotravinovými výrobkami. Časť práv a povinností v oblasti všeobecnej bezpečnosti výrobkov sa zo zákona vyňala a zapracovala do nariadenia vlády SR č. 404/2007 Z. z. o všeobecnej bezpečnosti výrobkov. Týmto dvomi všeobecne záväznými právnymi predpismi sa dosiahla úplná transpozícia smernice Európskeho parlamentu a Rady č. 2001/95/ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov. V súlade so splnomocňovacím ustanovením v zákone o ochrane spotrebiteľa týmto bola pripravená vyhláška MH SR č. 109/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú požiadavky na bezpečnosť zapaľovačov. Touto vyhláškou sa transponovalo Rozhodnutie Komisie č. 2006/502/ES, ktorým sa členské štáty vyzývajú prijať opatrenia s cieľom zabezpečiť, aby sa na trh uvádzali len také zapaľovače,

ktoré sú zabezpečené proti použitiu deťmi a zakázalo sa uvádzanie zábavných zapaľovačov na trhu. Nakoľko vyhláška nemá obmedzenú účinnosť, zabezpečila sa ňou implementácia všetkých následných rozhodnutí Komisie týkajúcich sa zapaľovačov (rozhodnutie Komisie č. 2007/231/ES, 2008/322/ES, 2009/298/ES, 2010/157/EÚ, 2011/176/EÚ, 2012/53/EÚ, 2013/113/EÚ). Splnila sa tým úloha č. V.12. vypracovať právny predpis na ochranu trhu pred zábavnými zapaľovačmi a zapaľovačmi bez detskej poistky zo Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2007 – 2013.

Vyhláškou MH SR č. 253/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú požiadavky na bezpečnosť magnetických hračiek, sa implementovalo rozhodnutie Komisie 2008/329/ES, v ktorom sa od členských štátov požaduje zabezpečiť, aby magnetické hračky umiestňované na trh alebo na ňom sprístupňované boli označené upozornením na zdravotné a bezpečnostné riziká, ktoré predstavujú. Vyhláškou MH SR č. 194/2009, ktorou sa ustanovujú požiadavky na bezpečnosť výrobkov obsahujúcich biocídny dimetylfumarát sa transponovalo rozhodnutie Komisie 2009/251/ES zo 17. marca 2009, ktorým sa od členských štátov požaduje zabezpečiť, aby sa výrobky s obsahom biocídneho dimetylfumarátu neuvádzali alebo nesprístupňovali na trhu, a následné rozhodnutia Komisie 2010/153/EÚ, 2011/135/EÚ a 2012/48/EÚ.

Zákonom č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej ochrane vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa dosiahla úplná transpozícia smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/48/ES o bezpečnosti hračiek.

V sledovanom období bola prijatá nová legislatíva aj v oblasti kozmetických výrobkov. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) 1223/2009 o kozmetických výrobkoch v znení neskorších predpisov tvorí nový základ pre bezpečnosť kozmetických výrobkov. Nariadenie je účinné od 11. júla 2013. ÚVZ SR ako orgán štátneho zdravotného dozoru nad kozmetickými výrobkami sa zapojil do projektu, ktorý bol zameraný na spoluprácu a výmenu informácií medzi kontrolnými orgánmi a koordináciu určitých aktivít. Splnila sa tým úloha V. 9 zo stratégie.

V súlade so Stratégiou spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2007 – 2013 malo MH SR zabezpečovať úlohy vyplývajúce z účasti SR v systéme RAPEX. MH SR spolupracovalo najmä so SOI, ÚVZ SR a Štátnym dopravným úradom MDVaRR SR. Výmena informácií o nebezpečných výrobkoch v rámci systému RAPEX umožňuje orgánom dozoru v SR a v iných členských štátoch efektívnejšie vyhľadávať nebezpečné výrobky na trhu, a tým účinnejšie chrániť spotrebiteľa.

Novým prvkom v práci orgánov dozoru sa stali národné programy dozoru trhu nad kategóriou výrobkov, ktoré predstavujú vážne riziko pre zdravie a bezpečnosť spotrebiteľa v SR. Splnila sa tak úloha č. V.13 predmetnej stratégie. Prvým pilotným projektom sa stal Program na dohľad nad trhom so zapaľovačmi z roku 2007, ktorý sa zamerával aj na spoluprácu SOI s colnými orgánmi, čím sa splnila zároveň aj úloha IV. 5 vypracovať spoločné postupy SOI a colných orgánov pri kontrole tovaru dovážaného z tretích krajín. V roku 2008 bol schválený Program dohľadu nad trhom s hračkami a v roku 2012 Sektorový program dohľadu SOI nad trhom so zdrojmi malého napätia. Ďalšie národné programy dozoru sa zamerali na

výrobky určené pre deti do 3 rokov a osobné ochranné prostriedky určené spotrebiteľom pri športových a rekreačných činnostiach.

V oblasti bezpečnosti nepotravinových výrobkov sa splnili všetky úlohy zo Stratégie spotrebiteľskej politiky Slovenskej republiky na roky 2007 – 2013. Aj skúsenosti získané pri ich realizácii sa využili pri tvorbe tejto Stratégie.

4.4.2 Stratégia – bezpečnosť výrobkov

V oblasti bezpečnosti spotrebiteľských výrobkov zostáva hlavným cieľom európskej spotrebiteľskej politiky na roky 2014 - 2020 posilnenie bezpečnosti spotrebiteľov. V tomto období sa Európsky program pre spotrebiteľov – podpora dôvery a rastu zamerá na plnenie dvoch cieľov:

1. zlepšenie regulačného rámca bezpečnosti výrobkov a služieb a posilnenie rámca dohľadu nad trhom;
2. posilnenie bezpečnosti v rámci potravinového reťazca.

Z tohto dokumentu vyplýva, že na úrovni EÚ bude v budúcich 6 rokoch prioritou v ochrane spotrebiteľa pred nebezpečnými výrobkami najmä bezpečnosť potravinového reťazca. Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR, ktoré koordinuje všetky aktivity bezpečnosti potravinového reťazca, vypracovalo v spolupráci s ÚVZ SR a Štátnou veterinárnou a potravinovou správou SR Stratégiu bezpečnosti potravinového reťazca, ktorá je založená na integrovanom prístupe a princípe bezpečnosti celého potravinového reťazca počnúc zdravím a ochranou rastlín, zdravím a dobrými životnými podmienkami zvierat cez bezpečnosť krmív až po bezpečnosť potravín, vrátane výživových doplnkov a materiálov prichádzajúcich do styku s potravinami. Aktualizácia národnej stratégie pre bezpečnosť potravín bude vykonaná až po prijatí *acquis*, ktorá sa v súčasnosti novelizuje. Z tohto dôvodu nie je bezpečnosť potravín v Stratégii zahrnutá.

V oblasti bezpečnosti nepotravinových spotrebiteľských výrobkov bude SR naďalej využívať všetky dostupné nástroje pre zvyšovanie bezpečnosti a ochrany zdravia spotrebiteľov. Budú to najmä zmeny v legislatívnej oblasti, posilnenie orgánov dohľadu nad trhom, zefektívnenie ich spolupráce navzájom a s colnými orgánmi, zapojenie sa do spolupráce s inými členskými štátmi, výmena skúseností, využívanie dostupných informačných systémov ako RAPEX, ICSMS, SUE, CPNP a iné.

V legislatívnej oblasti bude hlavnou úlohou transpozícia týchto predpisov EÚ a ich efektívna implementácia. Očakáva sa schválenie nového nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o bezpečnosti spotrebiteľských výrobkov. Nariadenie bude priamo aplikovateľné. V sledovanom období by malo nadobudnúť účinnosť aj nariadenie Európskeho parlamentu a Rady o dohľade nad trhom s výrobkami. Vyžiada si však veľa zmien v legislatíve Slovenskej republiky, nakoľko sa nariadením rušia ustanovenia týkajúce sa dohľadu nad trhom v súčasne platných právnych predpisoch. Nové pravidlá dohľadu nad trhom povedú k užšej spolupráci orgánov dohľadu nad trhom medzi členskými štátmi EÚ, k viacerým

spoločným kontrolným akciám a vypracovaní spoločných postupov pre jednotlivé kategórie spotrebiteľských výrobkov.

V rokoch 2014 - 2020 bude pozornosť sústredená na implementáciu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1223/2009 o kozmetických výrobkoch v platnom znení. V oblasti výkonu štátneho zdravotného dozoru budú orgány verejného zdravotníctva pokračovať v cielených sledovaniach zameraných na bezpečnosť kozmetických výrobkov, najmä v oblasti zakázaných látok, regulovaných látok, mikrobiologickej čistoty, označovania a prezentácii výrobkov. Pri výkone dozoru budú úzko spolupracovať s kontrolnými orgánmi v SR ako aj s ostatnými členskými štátmi EÚ.

Na základe usmernení pre kontrolu dovozu v oblasti bezpečnosti výrobkov a splňania predpisov budú colné orgány a orgány dohľadu nad trhom spolupracovať na vylepšovaní, meraní a hodnotení výsledkov kontrol dovozu. SR sa bude snažiť efektívnejšie využívať finančné prostriedky EÚ určené na zabezpečovanie ochrany spotrebiteľov pred nebezpečnými výrobkami.

4.5 Aktívna komunikácia a spolupráca s verejnosťou

Cieľom MH SR ako hlavného gestora spotrebiteľskej politiky v SR je nielen snaha o vytvorenie optimálnych legislatívnych podmienok pre účinnú ochranu práv spotrebiteľov, ale aj ochrana práv spotrebiteľov, najmä z hľadiska ich následnej realizácie. V tomto ohľade vyvíja MH SR úsilie na zabezpečenie rozvoja edukatívnej a poradenskej činnosti vo vzťahu k spotrebiteľom ako aj samotným predajcom, ktorí majú neodmysliteľné miesto pri realizácii práv a nárokov spotrebiteľov ustanovených bežnými štandardami a legislatívou. V súvislosti s realizáciou práv spotrebiteľov tu dominuje najmä pojem posilňovania právneho povedomia, rozvoj spolupráce MH SR so širokou verejnosťou, ako aj zvyšovanie komunikácie so spotrebiteľmi a podnikateľskou sférou vo vzťahu k prijímaniu právnych noriem a budúceho strategického postupu orgánov štátnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa.

MH SR bude preto vyvíjať úsilie k naplneniu rozvoja vzájomnej aktívnej spolupráce so združeniami na ochranu spotrebiteľov, podnikateľmi a dotknutými orgánmi štátnej správy najmä v podobe vytvorenia spoločného fóra na pôde ministerstva. Cieľom tohto zámeru je vytvorenie optimálneho prostredia pre verejnú konzultáciu v oblasti ochrany spotrebiteľa tak po legislatívnej, ako aj metodologickej línii. Fórum bude mať podobu konferencie a iných odborne zameraných stretnutí. Témou jednotlivých podujatí budú aktuálne otázky z oblasti presadzovania práv spotrebiteľov a dodržiavania povinností podnikateľov.

Záujmom MH SR je snaha o získanie poznatkov od širokej spotrebiteľskej verejnosti, ako aj od samotných predajcov a podnikateľov, ktorí prichádzajú do kontaktu s praktickými spotrebiteľskými otázkami. Ide najmä o vytvorenie fóra tematicky ladeným spôsobom, ktoré by otvorilo možnosť aktívnej konzultácie rôznych spotrebiteľských otázok týkajúcich sa konkrétneho druhu spotrebiteľského tovaru alebo oblasti služieb. Realizáciou tohto zámeru sa má ďalej dosiahnuť aj vytvorenie optimálneho priestoru pre prednesenie poznatkov z praxe, informácií o praktickej realizácii právnych predpisov v spotrebiteľských vzťahoch vrátane prípadných nedostatkov v procese realizácie spotrebiteľských predpisov, ako aj možnosť

prednesenia konštruktívnych návrhov na legislatívnu tvorbu z hľadiska *de lege ferenda*. MH SR tak predpokladá aj vytvorenie priestoru pre dosiahnutie vzájomného konsenzu vo vzťahu k vytváraniu vnútroštátnych právnych noriem v tejto oblasti, ako aj vytvorenie priestoru pre konzultáciu a odovzdávanie odborných názorov vo vzťahu k budúcemu postupu SR v procese vytvárania európskeho legislatívneho rámca.

MH SR si v súvislosti so zlepšením komunikácie s verejnosťou kladie za cieľ posilniť realizáciu zámeru najmä v podobe vytvorenia intenzívnejšieho komunikačného kanála vo vzťahu k verejnosti, v podobe vytvorenia **centrálneho portálu spotrebiteľov**. Portál bude integrovať všetky potrebné informácie tak pre spotrebiteľov ako aj pre podnikateľov. Predpokladá sa aj opačný tok informácií, t.j. od spotrebiteľov a podnikateľov. Cieľom je okrem poskytnutia plnohodnotných a dostatočných informácií, vytvoriť interaktívny spôsob pre obyvateľov SR na riešenie rôznych životných situácií, dotýkajúcich sa ich ako spotrebiteľov. Systém by mal fungovať na základe sofistikovanej automatizácie bez nutnosti zásahu zo strany prevádzkovateľa stránky, ktorým bude MH SR. V prípade potreby, najmä ak systém nebude môcť ponúknuť spotrebiteľovi požadované informácie alebo návrh odporúčaného postupu a riešenia jeho prípadu, bude môcť spotrebiteľ požiadať o informáciu alebo pomoc príslušný orgán verejnej moci. Automatizáciou systému sa spotrebiteľova žiadosť a podnet presmeruje na správny orgán. Tým sa na jednej strane odstráni viacnásobné zaťaženie zamestnancov orgánov verejnej moci, v prípade podnetu mimo kompetencií orgánu, a zároveň sa skráti čas vyriešenia podnetu pre spotrebiteľa.

Ďalším cieľom je integrovať informácie, ktoré sú v súčasnosti poskytované spotrebiteľom i podnikateľom prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov. Informácie budú na portáli prehľadne katalogizované a dobre štruktúrované. Spotrebiteľ sa v nich bude môcť ľahko orientovať. Rovnaký cieľ platí aj pre informácie poskytované podnikateľom, aby mohli svoje povinnosti realizovať v plnej miere a v súlade so zákonom. Prostredníctvom portálu sa predpokladá aj napĺňanie informačnej povinnosti orgánov dozoru a dohľadu vyplývajúce z potreby zverejňovania právoplatných rozhodnutí. Je žiaduce, aby verejnosť mala informácie o konkrétnych výsledkoch činnosti orgánov dozoru a dohľadu, preto i sektoroví regulátori budú mať mandát na poskytovanie informácií o situácii vo zverených oblastiach regulácie. Na jednej strane to môže pomôcť spotrebiteľom pre vykonanie správnych nákupných rozhodnutí, na druhej to má neoceniteľný dopad na ďalšiu vymožitelnosť práv spotrebiteľov (napr. pred súdom).

Predpokladanou súčasťou tohto portálu je aj tzv. systém včasného varovania. Úlohou tohto systému bude uverejňovanie podstatných informácií pre ochranu záujmov a zdravia spotrebiteľov. Záujmom je tak snaha o okamžité sprístupnenie informácií, najmä o predaji nebezpečných a zdraviu škodlivých výrobkov, uskutočňovania nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom, uskutočňovanie neprijateľných praktík voči skupinám osobitne dotknutelných spotrebiteľov, ako aj poskytovanie informácií a jednoduchého poradenstva aj v podobe neformálnych upozornení na podozrivé a neetické konania predajcov.

Zároveň by tento priestor mohol byť vhodným komunikačným kanálom pre subjekty, ktorých zámerom je iniciovať konanie vo veci kolektívneho uplatnenia nárokov spotrebiteľov, s cieľom oboznámiť s týmto zámerom čo najširšie spektrum potenciálne dotknutých

spotrebiteľov. Komunikácia so spotrebiteľmi, ako aj s predávajúcimi, bude prebiehať aj v podobe uverejňovania neformálnych stanovísk MH SR, príp. iných príslušných rezortov k vybraným frekventovaným spotrebiteľským otázkam.

Zámerom tejto časti je najmä dosiahnutie dialógu so zainteresovanými aktérmi a občanmi tak, aby sa stali súčasťou tvorby konkrétnych politík, najmä tých, v ktorých je možné očakávať výrazné dopady na život občanov. Zároveň sa dôraz kladie na vytvorenie priestoru pre lepšie informovanie spotrebiteľov o ich právach a im zodpovedajúcich povinnostiach predávajúcich, pretože len dobre informovaní spotrebiteľia dokážu pristupovať k svojim nákupným rozhodnutiam obozretnejšie, a prípadne účinnejšie brániť svoje práva, ak dôjde k ich porušeniu. Je potrebné zdôrazniť, že ochrana spotrebiteľov nepredstavuje len súhrn pravidiel a formálnych noriem upravujúcich zmluvné vzťahy a právne nároky zúčastnených strán, ale je predovšetkým spôsobom organizácie spoločenských vzťahov, do ktorých vstupujú všetci obyvatelia SR ako fyzické osoby naplňajúce svoje životné potreby.

4.6 Zlepšenie podmienok pre presadzovanie práv spotrebiteľov

Kvalitná spotrebiteľská legislatíva, ktorá v potrebnom rozsahu vymedzuje povinnosti podnikateľov a práva spotrebiteľov, je mimoriadne dôležitým nástrojom zabezpečenia žiaducej úrovne ochrany spotrebiteľov. Na druhej strane, je nevyhnutné, aby tieto právne predpisy skutočne priniesli v praxi faktickú, v každodennom živote realizovanú ochranu spotrebiteľov. Z hľadiska snahy o dosiahnutie tohto cieľa je tak základnou požiadavkou, aby boli vytvorené vhodné podmienky pre efektívne presadzovanie práv spotrebiteľov a súčasne aby spotrebiteľia mali k dispozícii adekvátne nástroje na uplatňovanie svojich práv v prípadoch, keď dôjde k ich porušeniu.

Spotrebiteľom dostupné mechanizmy na uplatňovanie a presadzovanie práv z oblasti ochrany spotrebiteľov možno za súčasného právneho stavu rozdeliť na niekoľko oblastí:

- **Výkon právomoci orgánov verejnej moci vykonávajúcich dozor nad dodržiavaním právnych predpisov.** Okrem špecializovaných dozorných orgánov⁵ ide predovšetkým o Slovenskú obchodnú inšpekciu, ktorá je všeobecne príslušná na výkon dozoru a kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa v oblastiach, kde nie je zákonom určená osobitná právomoc iného dozorného orgánu. SOI je v rámci svojich kompetencií oprávnená nariadiť zastavenie protiprávneho konania či uložiť pokutu predávajúcemu, ktorý sa dopustil porušenia právneho predpisu, avšak ako dozorný orgán nie je oprávnená riešiť súkromnoprávne vzťahy medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúce z uzavretej spotrebiteľskej zmluvy.
- **Súdna ochrana v rámci občianskeho súdneho konania.** Spotrebiteľ má možnosť domáhať sa ochrany svojho práva súdnou cestou na základe individuálnej žaloby, pričom

⁵ Národná banka Slovenska, Štátny ústav pre kontrolu liečiv, Štátna veterinárna a potravinová správa SR, Úrad verejného zdravotníctva, Rada pre vysielanie a retransmisiiu, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Štátna energetická inšpekcia, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Ministerstvo zdravotníctva SR, Ústav štátnej kontroly veterinárnych biopreparátov a liečiv, Slovenský metrologický inšpektorát.

vzájomnej informovanosti o dôležitých rozhodnutiach či ďalších opatreniach prijatých v záujme ochrany práv spotrebiteľov. Rovnako by bolo vhodné zväziť zavedenie pravidla, podľa ktorého by boli orgány realizujúce právomoci vo sfére ochrany spotrebiteľa oprávnené zverejňovať prijaté administratívne opatrenia v neanonymizovanej podobe a o prijatých opatreniach by informovali širokú verejnosť.

Pre samotných spotrebiteľov je existujúci systém presadzovania práva pomerne neprehľadný, pričom v dôsledku nedostatočnej informovanosti je zo strany spotrebiteľov často vnímaná ako jediná možnosť ochrany ich práv iniciácia súdneho konania. Spotrebiteľia však všeobecne pokladajú súdne procesy za drahé, zdĺhavé a náročné. Rovnako tak neistý výsledok súdneho konania ich odrádza od toho, aby sa v prípade porušenia práv domáhali nápravy. Spotrebiteľia si okrem toho nie sú vždy vedomí toho, čo im z ich zákonných práv vyplýva, a preto sa v mnohých prípadoch nedomáhajú kompenzácie, na ktorú majú nárok. Tým sa okrem iného sťažuje vymožitelnosť práv, ktoré spotrebiteľom z ich zmluvných vzťahov s predávajúcimi vyplývajú.

Pretrvávajúcim problémom sa tak aj naďalej javí byť slabá informovanosť spotrebiteľov o právach a povinnostiach vyplývajúcich z ich zmluvných vzťahov a možnostiach riešenia prípadných sporov. Zároveň je potrebné reflektovať dopyt spotrebiteľov po vytvorení účinného, rýchleho a spotrebiteľom prístupného mechanizmu riešenia sporov s predávajúcimi, ktorý v konečnom dôsledku prispeje k odbremeneniu preťažených súdov a napomôže k zvýšeniu právnej istoty tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti možno identifikovať ako základné úlohy, ktorým je potrebné venovať náležitú pozornosť v nadchádzajúcom období, najmä

- a) upraviť inštitucionálne zabezpečenie systému ochrany práv spotrebiteľov s dôrazom na vytvorenie účinného a dostupného mechanizmu mimosúdneho riešenia sporov spotrebiteľov s predávajúcimi,
- b) zvýšiť a zlepšiť informovanosť spotrebiteľov o možnosti využitia a dostupnosti alternatívnych foriem riešenia ich prípadných sporov,
- c) priebežne vyhodnocovať mimosúdny výkon inštitútov práva a vzhľadom na jeho dopady na práva spotrebiteľov prijať tak legislatívne, ako aj iné operatívne opatrenia s cieľom ochrániť práva občanov,
- d) zlepšiť podmienky pre kolektívne presadzovanie práv spotrebiteľov prijatím ucelenej právnej úpravy, postavenej na pilieroch európskeho prístupu ku kolektívnemu uplatňovaniu nárokov na nápravu,
- e) navýšiť rozpočtovú kapitolu určenú na financovanie združení na ochranu spotrebiteľa a to najmä v časti zastupovania spotrebiteľov na súdoch,
- f) vytvoriť podmienky pre lepšiu spoluprácu dozorných orgánov a súdov a jednotlivých dozorných orgánov navzájom, najmä zavedením systému vzájomnej komunikácie o rozhodnutiach a iných opatreniach prijatých v záujme ochrany práv spotrebiteľov,
- g) zlepšiť informovanosť verejnosti o prijatých rozhodnutiach, administratívnych opatreniach a iných zásadných otázkach týkajúcich sa ochrany spotrebiteľov zo strany orgánov dozoru a iných orgánov venujúcich sa ochrane práv spotrebiteľov.

4.6.1 Mimosúdne riešenie sporov

Metódy alternatívneho riešenia sporov nie sú dnes v podmienkach SR zo strany spotrebiteľov veľmi často využívané. Potreba rýchleho, jednoduchého a nízko nákladového riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi však neustále narastá a preto bude jednou z našich kľúčových úloh na najbližšie obdobie zvoliť a právne zakotviť taký model ARS, ktorý bude pre riešenie spotrebiteľských sporov efektívny, dostupný a súčasne nebude predstavovať neprimeranú záťaž pre zúčastnené strany.

S cieľom zlepšiť prístup spotrebiteľov k nápravným opatreniam pomocou systémov alternatívneho riešenia sporov vnútroštátneho i cezhraničného charakteru prijali Európsky parlament a Rada v roku 2013 **smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**⁷ a **nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online**⁸.

Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov počíta s vytvorením systému na úrovni jednotlivých členských štátov, v ktorom sa každý spotrebiteľ bude môcť so svojimi spormi (bez ohľadu na sektor podnikania, kúpny kanál či krajinu, z ktorej bol tovar alebo služba kúpené) obrátiť na systém ARS. Každý členský štát je v zmysle smernice povinný zabezpečiť, že všetky systémy ARS oznámené Európskej komisii budú transparentné a že budú spory medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi riešiť účinne a nestranne, vďaka čomu sa spotrebiteľia budú na systémy ARS obracať s pocitom, že sú lepšie vybavení a posilnení. Výsledkom má byť väčší počet nastolených a vyriešených spotrebiteľských problémov. Spotrebiteľia majú dostať vo všetkých zmluvách a obchodných dokladoch (napr. potvrdenia o kúpe, faktúry) informácie o tom, na ktorý systém ARS sa môžu v prípade sporu s predávajúcim obrátiť, prostredníctvom čoho sa zabezpečí dosiahnutie zvýšenia úrovne informovanosti spotrebiteľov o existujúcich systémoch mimosúdneho riešenia sporov.

Povinnosťou každého členského štátu EÚ vrátane Slovenskej republiky je v súlade s požiadavkami vyplývajúcimi zo smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov zabezpečiť úplné odvetvové a geografické pokrytie subjektov ARS, ako aj ekonomickú dostupnosť týchto systémov pre spotrebiteľov. Transpozícia smernice o ARS bola uznesením vlády SR č. 566 zo dňa 26. septembra 2013 zverená do gescie MH SR, ktoré v spolupráci s ďalšími dotknutými rezortmi (MS SR, MF SR) pripraví novú legislatívu, zabezpečujúcu prevzatie smernice do slovenského právneho poriadku s plánovaným začiatkom účinnosti v júni 2015.

Nariadením o riešení spotrebiteľských sporov online sa na úrovni EÚ vytvorí online platforma, ktorá umožní ľuďom nakupujúcim cez internet z inej krajiny EÚ riešiť prípadné spory s predávajúcim priamo cez internet vďaka jednotnej platforme pokrývajúcej celú EÚ. Jednotným miestom vstupu bude užívateľsky ústretová interaktívna webová stránka, bezplatne prístupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Platforma bude elektronicky prepojená na vnútroštátne subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré budú zodpovedné za

⁷ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov).

⁸ NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online).

riešenie jednotlivých sporov, ktoré im platforma postúpi. Predávajúci budú musieť poskytnúť spotrebiteľom relevantné a úplné informácie o príslušných subjektoch ARS, ktoré sú im k dispozícii.

4.6.1.1 Existujúce možnosti mimosúdneho riešenia sporov v SR

Riešenie spotrebiteľských sporov prostredníctvom mediácie

Mediácia je v zmysle zákona o mediácii⁹ mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou tretej strany - mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Mediátorom môže byť každá fyzická osoba zapísaná v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá funkciu mediátora prijme. Osoba mediátora slúži ako komunikačný most medzi sporiacimi sa stranami. Úlohou mediátora nie je spor medzi danými stranami rozhodnúť, ale napomôcť vytvoriť a udržať počas priebehu riešenia sporu atmosféru, ktorá umožní stranám komunikovať a dosiahnuť dohodu prijateľnú pre oboch účastníkov.

Proces mediácie spotrebiteľských sporov v súčasnosti spotrebiteľia využívajú veľmi ojedinele, a to hlavne z dôvodu relatívne vysokej ceny týchto služieb v pomere k nízkym sumám za tovary a služby, ktoré sú predmetom najčastejších spotrebiteľských sporov. Ďalším dôvodom nevyužívania tohto inštitútu zo strany spotrebiteľov sa javí byť aj slabá záväznosť výstupov, keďže so záväzným riešením vyjadreným v dohode o urovaní sporu musia súhlasiť obe zmluvné strany, čo sa bez ohľadu na investované prostriedky na vedenie mediačného postupu nie vždy podarí dosiahnuť.

Rozhodcovské konanie v spotrebiteľských veciach

Riešenie sporov v spotrebiteľských veciach prostredníctvom rozhodcovských súdov sa v súčasnosti spravuje zákonom č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov. Podstatou je riešenie sporu jedným alebo tromi rozhodcami zvolenými sporovými stranami, resp. ustanovenými podľa zákona zo zoznamu vedeného rozhodcovským súdom. Právomoc rozhodcovského súdu sa zakladá rozhodcovskou doložkou (zmluvou), ktorá sa najčastejšie dojednáva už pri podpise spotrebiteľskej zmluvy pre prípad vzniku akéhokoľvek sporu z tejto zmluvy v budúcnosti. Rozsudok vydaný v rozhodcovskom konaní je pre strany záväzný a jeho následné zrušenie je možné len z presne definovaných zákonných dôvodov na základe žaloby podanej na všeobecný súd.

Rozhodcovské konanie tak nepochybne predstavuje rýchly a účinný spôsob, ako vyriešiť spor. Zdroj veľkých problémov v praxi však predstavuje fakt, že rozhodcovské konania sa v ostatnom období stali dominantným procesom priznávania nárokov voči spotrebiteľom, pričom v mnohých prípadoch rozhodcovské orgány nedostatočne aplikovali právne predpisy z oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyskytli sa dokonca prípady, keď celé rozhodcovské konanie prebehlo bez účasti spotrebiteľa, ktorý sa o jeho konaní dozvedel až po doručení exekučného príkazu. Možno konštatovať, že podľa platnej právnej úpravy sa v rozhodcovskom konaní pristupuje k spotrebiteľom v zásade rovnako ako k podnikateľským subjektom. Všeobecne

⁹ Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

však platí, že v spotrebiteľských veciach, na rozdiel od vecí obchodných, je veľkým rizikom nedostatočné zorientovanie sa spotrebiteľa vo svojich právach. Ťažko totiž očakávať, že priemerný spotrebiteľ dokáže v čase podpisu spotrebiteľskej zmluvy adekvátne vyhodnotiť dôsledky uzavretia rozhodcovskej zmluvy a následne účinne brániť svoje práva v prípadnom rozhodcovskom konaní.

V dôsledku vyššie uvedených problémov začala Európska komisia v roku 2010 voči Slovenskej republike formálne konanie, v ktorom o. i. poukazuje na rozsiahle porušovanie práv spotrebiteľov v súvislosti s rozhodcovskými konaniami. EK upozorňuje na systémový nedostatok, v ktorom neúplné prostriedky ochrany spotrebiteľov viedli k enormnému nárastu exekučne vymáhaných pohľadávok na základe rozhodcovských rozsudkov, ktoré boli vydané v rozpore s predpismi na ochranu práv spotrebiteľov, pričom nápravu sa v mnohých prípadoch nepodarilo vykonať ani zo strany súdov zasahujúcich vo fáze vykonávania rozhodcovských rozhodnutí. V prípade, že sa v najbližšom období nepodari odstrániť závažné nedostatky vytykané Európskou komisiu, Slovenskej republike hrozí podanie žaloby pre porušovanie práva Európskej únie na Súdny dvor EÚ.

S cieľom reagovať na nelichotivý stav a skutočnosť, že za posledné obdobie expandoval výskyt negatívnych skúseností s činnosťou rozhodcovských súdov v spotrebiteľských sporoch, pripravilo Ministerstvo spravodlivosti SR návrh zákona o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.¹⁰ Novým zákonom sa má dôsledne oddeliť rozhodcovské konanie v spotrebiteľských veciach od klasickej obchodnej arbitráže. Deklarovaným účelom návrhu zákona je vytvoriť osobitný druh mimosúdneho riešenia sporov blízky rozhodcovskému konaniu, ktorý umožní riešiť spotrebiteľské spory pri zachovaní garancie ochrany práv spotrebiteľa.

Vzhľadom na pomerne vysoké riziko zneužitia, ktoré v ostatnom období ukázala prax rozhodcovských súdov, ako aj nedostatočné garancie objektivity v arbitrážnych procesoch zastávame názor, že prvok efektivity a rýchlosti nesmie byť v žiadnom prípade v spotrebiteľských veciach uprednostnený pred požiadavkou na nestranný a objektívny proces, v ktorom sa bude dôsledne dbať na ochranu práv spotrebiteľa ako slabšej strany zmluvného vzťahu. MH SR v rámci prípravy nového zákona o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní presadzuje požiadavku, aby možnosť dohodnúť si rozhodcovskou zmluvou právomoc rozhodcovského súdu bola limitovaná výlučne na čas po vzniku sporu, nakoľko spotrebiteľ v čase podpisu rozhodcovskej zmluvy nemôže vedieť, čo bude predmetom prípadného sporu a rovnako si v čase podpisu spotrebiteľskej zmluvy nemusí byť vedomý všetkých dôsledkov, ktoré by z riešenia jeho budúceho sporu v rozhodcovskom konaní vyplynuli.

Subjekty zaoberajúce sa mimosúdnym riešením sporov v sektorových oblastiach

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (RÚ) na základe § 75 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov mimosúadne rieši spory účastníkov (užívateľov služieb) s podnikom (telekomunikačným

¹⁰ Materiál bol v čase prípravy Stratégie spotrebiteľskej politiky SR na roky 2014-2020 v legislatívnom procese. Vzhľadom na neukončené medzirezortné pripomienkové konanie nebolo možné komplexne posúdiť navrhovanú právnu úpravu z hľadiska, či spĺňa požiadavku dostatočnej garancie ochrany spotrebiteľov v rozhodcovskom konaní.

operátorom). Spor je možné RÚ predložiť až po neúspešnom reklamačnom konaní, najneskôr však do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie užívateľovi služby. RÚ je v zmysle zákona povinný vystupovať nestranne s cieľom urovnať spor medzi stranami, pričom konanie sa musí ukončiť najneskôr v lehote 60 dní (v zložitých prípadoch do 90 dní). Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá sa stáva záväznou pre obe strany sporu.

Úrad pre reguláciu v sieťových odvetviach (ÚRSO) postupuje pri mimosúdnom riešení sporov medzi koncovým odberateľom elektriny alebo plynu s regulovaným subjektom podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v platnom znení. Obdobne ako v prípade sporov v oblasti elektronických komunikačných služieb, možnosť predložiť spor ÚRSO je viazaná na predchádzajúce reklamačné konanie, s ktorého výsledkom alebo spôsobom vybavenia koncový odberateľ nesúhlasí, a tiež dodržanie 45 dňovej lehoty od doručenia vybavenia reklamácie na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporu. Odberateľ a regulovaný subjekt sú oprávnení a povinní predkladať ÚRSO dôkazy a podklady potrebné na vecné posúdenie sporu, pričom ÚRSO vystupuje v pozícii nestranného subjektu, snažiaceho sa urovnať spor medzi stranami. Mimosúdne riešenie sporu sa končí uzavretím písomnej dohody záväznej pre obe strany sporu, resp. márnym uplynutím lehoty na mimosúdne vyriešenie sporu, ak k uzavretiu dohody nedošlo.

Problematike mimosúdneho riešenia sporov v sektore finančných služieb sa okrem iného venuje Konceptia ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu, ktorá bola v januári 2014 schválená vládou SR. Materiál vypracovalo Ministerstvo financií SR, ktoré je ústredným orgánom pre ochranu spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb, v úzkej spolupráci s Národnou bankou Slovenska. Konceptia v časti týkajúcej sa problematiky riešenia sporov vyplývajúcich zo vzťahov medzi finančnými inštitúciami a ich klientmi počíta s možnosťou doplnenia štruktúry alternatívneho riešenia sporov o nový prvok – Centrum pre riešenie finančných sporov. Kompetencie novozriadeného centra by mali v sebe sústrediť dva prvky mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľom na finančnom trhu a finančnou inštitúciou, a to mediačné centrum a rozhodcovský súd, čoho prínosom by mala byť čo najvyššia flexibilita a zrýchlenie riešenia sporov v tejto oblasti.

Ďalšie subjekty venujúce sa mimosúdneho riešenia sporov

Spotrebiteľské združenia sú podľa zákona o ochrane spotrebiteľa oprávnené na základe súhlasu spotrebiteľa a predávajúceho sprostredkovať riešenie ich sporov pri vybavovaní reklamácie. Viaceré združenia sa v súčasnosti venujú aktívnemu poradenstvu spotrebiteľom prostredníctvom siete kontaktných miest a v mnohých prípadoch sa snažia dosiahnuť vyriešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim sprostredkovaním mimosúdnej dohody.

Spomedzi činností dobrovoľných profesijných organizácií v oblasti mimosúdneho riešenia sporov možno spomenúť napríklad úspešný projekt Bankového ombudsmana. Bankový ombudsman bol zriadený Slovenskou bankovou asociáciou ako nezávislý orgán, úlohou ktorého je monitorovanie a vyhodnocovanie podnetov spotrebiteľov, ako aj mimosúdne riešenie sporov medzi bankami a ich klientmi. Pôsobnosť ombudsmana sa vzťahuje na banky, pobočky zahraničných bánk a sporiteľne, ktoré sú členmi Slovenskej

bankovej asociácie a ktoré sa zaviazali dodržiavať Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Jednou z kľúčových úloh Európskeho spotrebiteľského centra v SR (ESC), ktoré bolo zriadené v roku 2006 ako samostatné oddelenie MH SR, je pomáhať spotrebiteľom pri riešení reklamácií a sporov s cezhraničným aspektom. ESC poskytuje poradenstvo pre spotrebiteľov, ktorí čelia problémom, podporuje ich pri riešení cezhraničných sťažností a pomáha im dosiahnuť dohodu prostredníctvom mimosúdneho riešenia sporu. Bližšie o činnosti ESC v kapitole 4.8. Stratégie.

4.6.1.2 Opatrenia potrebné na zabezpečenie úplného pokrytia a prístupu k subjektom ARS

V oblasti právnej regulácie subjektov, vykonávajúcich už v súčasnosti mimosúdne riešenie sporov v sektorových oblastiach ako je energetika (Úrad pre reguláciu v sieťových odvetviach, ÚRSO) a elektronické komunikačné služby (Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, RÚ), bude na účely notifikácie týchto orgánov Európskej komisii nevyhnutné prispôsobiť legislatívu upravujúcu ich pôsobnosť požiadavkám vyplývajúcim zo smernice o ARS. Uvedená úloha si bude taktiež vyžadovať primerané rozšírenie personálneho zabezpečenia dotknutých orgánov tak, aby bol pre spotrebiteľov zabezpečený prístup ku vysoko kvalitným službám ARS prostredníctvom kvalifikovaných pracovníkov, ktorí budú mať dostatok priestoru plne sa venovať novým načrtnutým úlohám.

V prípade oboch dozorných orgánov sa uvažuje o možnosti rozšíriť právnu úpravu mimosúdneho riešenia sporov v príslušných právnych predpisoch o postup orgánu v prípade, ak medzi stranami nedôjde k dohode o urovaní sporu, t.j. spor sa mimosúdnou cestou nepodarí vyriešiť. V takomto prípade by bolo vhodné, aby orgán, pred ktorým sa mimosúdne riešenie sporu neúspešne skončilo, vydal spotrebiteľovi stanovisko, ktorého prínosom bude uľahčenie pozície spotrebiteľa v prípadnom súdnom konaní, resp. bude pomôckou pre spotrebiteľa pri úvahe, či sa so svojim sporom na súd obrátiť. ÚRSO a RÚ by súčasne mali poskytnúť spotrebiteľovi základné informácie o prípadnej možnosti ďalej riešiť svoj spor v občianskom súdnom konaní.

Alternatívnym modelom ARS systému pre sektorové oblasti je určenie univerzálneho subjektu ARS ako jediného subjektu ARS s povinnou súčinnosťou uvedených dozorných orgánov pri riešení sporu. Samotné činnosti spojené s riešením sporu by v tomto prípade vykonával iba univerzálny subjekt ARS, pričom sektorové dozorné orgány by prispievali k vyriešeniu sporu prostredníctvom výsledkov svojej kontrolnej činnosti, poskytovaním odborných stanovísk a prípadnou účasťou svojich expertných zamestnancov na procese riešenia sporu.

Pri transpozícii smernice o ARS sa pre sektorové oblasti zväžia výhody a nevýhody oboch modelov a zvolí sa alternatíva, ktorá bude zaručovať efektívnejší a hospodárnejší spôsob vyriešenia sporu.

Ministerstvo hospodárstva SR v rámci prípravy legislatívy, ktorou sa bude transponovať smernica o ARS do slovenského právneho poriadku, počíta aj s vytvorením priestoru pre iné

subjekty a organizácie zaoberajúce sa mimosúdnym riešením sporov, ktoré splnia zákonom stanovené požiadavky a budú mať záujem stať sa subjektom ARS notifikovaným Európskej komisii.

Návrh modelu vytvorenia siete subjektov ARS s univerzálnou pôsobnosťou

Cieľ

Vytvorenie reziduálneho subjektu ARS zaoberajúceho sa spormi, na ktorých riešenie nie je príslušný žiaden osobitný subjekt ARS, s cieľom zabezpečiť úplné odvetvové a geografické pokrytie a prístup spotrebiteľov k alternatívnemu riešeniu sporov v súlade s požiadavkami vyplývajúcimi pre SR zo smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Opatrenia na dosiahnutie cieľa

MH SR posúdilo jednotlivé dostupné možnosti na zabezpečenie úplného pokrytia ARS v podmienkach Slovenskej republiky. Na základe výsledkov uvedeného hodnotenia možno konštatovať, že po zohľadnení všetkých relevantných aspektov, a tiež nezanedbateľnej otázky vplyvu na štátny rozpočet SR, je sledovaný cieľ možné najlepšie dosiahnuť rozšírením kompetencií Slovenskej obchodnej inšpekcie o mimosúdne riešenie sporov.

Rozšírenie kompetencií SOI o mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi si vyžiada niekoľko legislatívnych i technických opatrení, ktorými sa zabezpečí funkčnosť mechanizmu alternatívneho riešenia sporov pri SOI. Predovšetkým bude potrebné novelizovať legislatívu, ktorá stanoví pôsobnosť a postupy SOI pri mimosúdnom riešení sporov, a tiež zabezpečiť, aby poverení zamestnanci SOI spĺňali požiadavky na výkon ARS podľa požiadaviek smernice o ARS. V záujme dosiahnutia vysokej úrovne dôveryhodnosti a transparentnosti SOI ako subjektu ARS bude potrebné dôsledne oddeliť kompetencie SOI v oblasti mimosúdného riešenia sporov od výkonu právomocí dozorného orgánu.

Návrh modelu vytvorenia siete subjektov ARS s univerzálnou pôsobnosťou pri SOI je postavený na niekoľkých základných východiskách:

Dostupnosť služieb ARS pre spotrebiteľov bude zabezpečená tým, že na regionálnej úrovni ôsmich krajských inšpektorátov SOI a Ústredného inšpektorátu SOI v Bratislave budú spotrebiteľom k dispozícii 2 poverení zamestnanci na každom krajskom pracovisku a 4 zamestnanci na ÚI SOI, spĺňajúci požiadavky na odborné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Úlohou týchto osôb bude nestranné posúdenie vecnej stránky prípadu a navrhnutie riešenia s cieľom urovnania sporu medzi stranami (metóda tzv. „conciliation“). SOI by tak sprostredkovala mimosúdne riešenie sporov na obdobnej báze, ako v súčasnosti vykonávajú ďalšie sektorové dozorné orgány (Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb). Zaslanie podnetu na začatie postupu ARS vrátane sprievodných dokumentov či akúkoľvek ďalšiu komunikáciu bude možné vykonať aj prostredníctvom elektronických prostriedkov.

Postup ARS pri SOI, resp. pri inom sektorovom dozornom orgáne by bol po úprave legislatívy **povinne ponúkaný spotrebiteľom** pri poskytovaní predzmluvných informácií predávajúcimi v rámci informácie o možnosti riešiť prípadný spor prostredníctvom alternatívneho riešenia (nevylučuje sa, aby ďalšou z ponúkaných alternatív bol iný subjekt ARS). Rovnako tak v iných dokumentoch, ktoré sú už podľa platnej legislatívy predávajúci povinní poskytovať spotrebiteľom, by bola uvedená možnosť obrátiť sa v prípade vzniku sporu na subjekt ARS.

Možnosť iniciovať spor pred SOI by bola poskytnutá výlučne spotrebiteľom, viazaná na **predchádzajúci neúspešný pokus spotrebiteľa dosiahnuť nápravu** prostredníctvom priamej komunikácie s predávajúcim (neúspešné reklamačné konanie, podanie sťažnosti a pod.) a obmedzená maximálnou lehotou na podanie návrhu na začatie postupu ARS. Smernica o ARS ustanovuje, že táto lehota nesmie byť vnútroštátnou legislatívou stanovená na menej ako jeden rok odo dňa, keď spotrebiteľ inicioval komunikáciu s predávajúcim v snahe vyriešiť svoj problém.

Ako mechanizmus proti zneužívaniu systému a neodôvodneným návrhom na začatie postupu ARS sa navrhuje zaviesť povinnosť spotrebiteľa zaplatiť **symbolický poplatok** za začatie postupu ARS. Výška poplatku by mala byť v budúcnosti určená tak, aby postup ARS bol finančne dostupný všetkým spotrebiteľom, avšak zároveň dostatočne odrádzal spotrebiteľov od podávania špekulatívnych návrhov.

Ako nevyhnutné pre zabezpečenie funkčnosti celého systému sa javí byť zavedenie povinnosti predávajúcich **poskytnúť potrebnú súčinnosť** orgánu ARS, na ktorý sa spotrebiteľ obráti so svojim problémom. Naplnením tohto bodu bude povinnosť predávajúceho odpovedať na žiadosť orgánu ARS o vysvetlenie relevantných skutočností, zaujatie stanoviska k prejednávanej veci, poskytnutie dokumentácie potrebnej na vecné posúdenie sporu či v ojedinelých prípadoch, keď to bude pre vyriešenie veci nevyhnutné, dostaviť sa na ústne prejednanie na orgán ARS.

Výsledkom úspešného riešenia sporu pri SOI bude navrhnutie riešenia, ktoré v prípade akceptácie návrhu oboma stranami a následnom uzavretí dohody nadobudne právne záväzný charakter pre obe strany sporu. Ako fakultatívnu možnosť s cieľom posilniť vymožitelnosť obsahu mimosúdnej dohody možno stanoviť spísanie dohody strán vo forme notárskej zápisnice, ktorá bude vykonateľným exekučným titulom, ktorý oprávnenému z dohody umožní podať návrh na vykonanie exekúcie (obdobne ako ustanovuje § 15 ods. 2 zákona 420/2004 Z. z. o mediácii).

V prípade, ak sa strany sporu nedohodnú na akceptácii riešenia a nedôjde medzi nimi k dohode o urovnaní sporu, **SOI vypracuje odporúčanie nezáväzného charakteru**, ktorého prínosom bude uľahčenie pozície spotrebiteľa v prípadnom súdnom konaní, resp. bude pomôckou pre spotrebiteľa pri úvahe o tom, či je vhodné sa so sporom na súd obrátiť. SOI súčasne poskytne spotrebiteľovi základné informácie o možnosti ďalej riešiť svoj spor v občianskom súdnom konaní prípadne v rozhodcovskom konaní, ako aj o základných otázkach spojených s uvedenými postupmi.

Prínosy navrhovaného riešenia

- pokrytie existujúcich „medzier“ v dostupnosti alternatívneho riešenia sporov doplnením štruktúry o univerzálny subjekt zaoberajúci sa spormi, na ktorých riešenie nie je príslušný žiaden osobitný subjekt ARS
- fungujúci systém ARS napomôže k odbremeneniu v súčasnosti preťažených súdov od nápadu spotrebiteľských vecí
- zníženie miery nevyriešených spotrebiteľských problémov, čím sa dosiahne vyššia úroveň spokojnosti spotrebiteľov s možnosťami riešenia ich problémov
- rýchlejšie riešenie sporu pre spotrebiteľov (podľa dostupných štatistík bola v roku 2013 priemerná dĺžka súdneho konania v občianskoprávných veciach až 12 mesiacov, subjekt ARS bude viazaný maximálnou lehotou na posúdenie sporu)
- ekonomicky výhodné riešenie sporu (postup ARS bude dostupný pre spotrebiteľa za symbolický poplatok, oproti pomerne vysokým nákladom na súdne konanie či iné v súčasnosti dostupné formy mimosúdneho riešenia sporov)
- dohľad nad kvalitou činnosti a výsledkami SOI v oblasti mimosúdneho riešenia sporov nadriadeným subjektom (gescia MH SR)
- akceptovateľné riešenie pre široký okruh dotknutých subjektov

Personálne a finančné zabezpečenie

- nové úlohy si vyžadujú potrebu zvýšenia súčasného stavu zamestnancov SOI o dvoch kvalifikovaných zamestnancov SOI pre každý kraj a štyroch zamestnancov na úrovni Ústredného inšpektorátu SOI (t.j. spolu maximálne 20 nových zamestnancov)
- minimálne dodatočné náklady na priestorové a materiálno-technické vybavenie, keďže by sa využili existujúce priestory krajských inšpektorátov SOI a ÚI SOI
- pri nákladoch cca 17 460 € ročne na jedného zamestnanca SOI ide o celkové zvýšenie ročných nákladov SOI o cca 349 200 €
- v porovnaní s rozpočtom SOI na rok 2013 (4 558 912 €) predstavuje navrhované zvýšenie rozpočtu nárast o cca 7,66 %

4.6.2 Kolektívna ochrana práv spotrebiteľov

V situáciách, kedy v dôsledku rovnakého protiprávneho správania sa podnikateľa dochádza k poškodeniu veľkého počtu spotrebiteľov, môže byť právna ochrana a účinnosť existujúcich nástrojov v oblasti uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu problematická. Je tomu tak z dôvodu, že poškodení spotrebiteľia, ktorí sa chcú jednotlivo obrátiť na súd s cieľom dosiahnuť nápravu, sa môžu stretnúť s prekážkami v podobe vysokých nákladov na súdne konanie, zdĺhavých a zložitých postupov či možných psychologických dôsledkov – predovšetkým v prípade malých a rozptýlených škôd tak nemusí byť riziko úmerné utrpeným škodám. Spotrebiteľia sú síce podľa platnej legislatívy oslobodení od súdnych poplatkov, nemožno však opomenúť ďalšie náklady vznikajúce

spotrebiteľom v priebehu súdneho procesu, ako je napr. odmena za právne poradenstvo či odmena za zastupovanie advokátom. Preto v prípade, že obeťou toho istého porušenia právnych predpisov je skupina občanov, nie sú individuálne žaloby tým najúčinnjším spôsobom ako zastaviť nezákonné postupy alebo zabezpečiť vydanie bezdôvodného obohatenia či náhradu utrpenej škody.

Presadzovanie spotrebiteľských práv v prípadoch hromadných škôd je v Slovenskej republike, obdobne ako v ostatných európskych krajinách, zabezpečované tak prostriedkami súkromného práva, ako aj iniciatívou subjektov verejnoprávneho charakteru. Zatiaľ čo hlavnou úlohou presadzovania verejnoprávnymi prostriedkami je opatreniami na zastavenie protiprávneho konania uplatňovať právo vo verejnom záujme, ukladať sankcie porušovateľom s cieľom potrestať ich a odradiť ich od budúcich porušení, kolektívne uplatňovanie nárokov súkromnoprávnymi prostriedkami sa považuje za nástroj, ktorý osobám poškodeným týmito porušeniami poskytuje prístup k spravodlivosti a – pokiaľ ide o kolektívne uplatňovanie nárokov na nápravu – možnosť uplatniť si nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia či náhradu utrpenej škody. V tomto zmysle sa presadzovanie verejnoprávnymi a súkromnoprávnymi prostriedkami vzájomne dopĺňajú.

Európska Komisia vydala v júni 2013 **odporúčanie**¹¹, v ktorom členské štáty vyzývajú k tomu, aby mali na vnútroštátnej úrovni zavedené systémy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, ktoré budú založené na spoločných európskych zásadách. Kolektívne uplatňovanie nárokov na nápravu sa v ňom vymedzuje ako procesnoprávny mechanizmus, ktorý umožňuje, aby sa z dôvodu zjednodušenia postupov, ako aj účinnosti presadzovania, viacero podobných právnych nárokov spojilo do jedného konania. Takéto konanie uľahčuje prístup k spravodlivosti najmä v prípadoch, keď je individuálna škoda taká nízka, že potenciálni žalobcovia by nepovažovali za zmysluplné uplatniť si individuálny nárok. Možnosť uplatniť si nárok kolektívne motivuje viac osôb, ktoré boli potenciálne poškodené, aby uplatnili svoje právo na nápravu. Zvyšuje takisto vyjednávaciu silu potenciálnych žalobcov a prispieva k efektívnemu výkonu spravodlivosti tým, že zabraňuje početným súdnym konaniam o nárokoch vyplývajúcich z toho istého porušenia právnych predpisov.

Cieľom kolektívnych žalôb by tak malo byť zabezpečenie náhrady škody, ktorá bola podľa zistení spôsobená porušením právnych predpisov, resp. zabezpečenie nápravy protiprávneho stavu vydaním bezdôvodného obohatenia získaného na úkor spotrebiteľov. Slovenská republika bude pri formulovaní základných zásad kolektívneho presadzovania nárokov spotrebiteľov vo vnútroštátnej legislatíve vychádzať z predmetného odporúčania Európskej Komisie.

4.6.2.1 Súčasný stav

Verejnoprávne presadzovanie predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa uskutočňujú v slovenskom právnom poriadku najmä **orgány dozoru**. Ak orgán dozoru získa podozrenie o porušovaní spotrebiteľských práv, ktoré poškodzuje kolektívne záujmy spotrebiteľov, môže

¹¹ODPORÚČANIE KOMISIE z 11. júna 2013 o spoločných zásadách pre mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na príkazanie zdržania sa určitého konania a na náhradu škody v členských štátoch v súvislosti s porušením práv vyplývajúcich z práva Únie (2013/396/EÚ).

vydať predbežné opatrenie, ktorým nariadi predávajúcemu, aby upustil od takého porušenia a súčasne začne správne konanie, ktorého výsledkom je uloženie pokuty za zistené protiprávne konanie. Nerešpektovanie predbežného opatrenia zo strany predávajúceho sa v určitých prípadoch považuje za osobitne závažné porušenie jeho povinnosti a môže mať za následok zrušenie živnostenského oprávnenia. Ostatná novela zákona o ochrane spotrebiteľa rozšírila právomoc orgánov dozoru o možnosť rozhodnutím zakázať predávajúcemu predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb spotrebiteľom až na tri roky, ak sa dopustí opakovaného porušovania kolektívnych záujmov spotrebiteľov v priebehu jedného roka po tom, čo mu bola za takéto konanie uložená pokuta.

Osobitne dôležitým subjektom v procese verejnoprávneho presadzovania a ochrany pred neprijateľnými podmienkami a nekalými obchodnými praktikami je **Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich**. Komisia bola zriadená zákonom v roku 2008 ako stály orgán, ktorý na základe zistení z podnetov spotrebiteľov, ale aj z vlastnej iniciatívy posudzuje všeobecné obchodné podmienky používané v zmluvných vzťahoch so spotrebiteľmi a skúma podozrenia z použitia nekalých obchodných praktík zo strany predávajúcich. Komisia samotná v súčasnosti nemá rozhodovacie a sankčné právomoci, má však právo vyžadovať od predávajúceho všeobecné zmluvné podmienky a predávajúci je povinný takejto žiadosti vyhovieť. Pri zistení porušenia zákona alebo iného všeobecne záväzného právneho predpisu má Komisia právo podať podnet príslušným štátnym orgánom a obrátiť sa na združenie s podnetom na uplatnenie práv na príslušnom štátnom orgáne. Komisia tak v súčasnosti vykonáva predovšetkým podpornú činnosť spočívajúcu v získavaní podkladov pre príslušné organizácie, ktoré môžu následne iniciovať súdne alebo správne konania v mene spotrebiteľov.

Kľúčové miesto pri ochrane spotrebiteľov pred protiprávnym konaním predávajúcich z hľadiska súkromnoprávneho presadzovania kolektívnych záujmov spotrebiteľov zastávajú v Slovenskej republike **spotrebiteľské združenia**. Združenie môže na základe § 3 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa iniciovať súdne konanie s cieľom zakročiť v kolektívnom záujme spotrebiteľov, t.j. nezávisle od akéhokoľvek individuálneho sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim.

Združenie sa môže žalobou domáhať najmä uloženia povinnosti zdržať sa protiprávneho konania (napríklad používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nekalých obchodných praktík či iného porušovania spotrebiteľských práv). Plošný účinok súdneho rozhodnutia spočíva v povinnosti predávajúceho v prípade, že určité konanie bolo súdom označené za protiprávne, zdržať sa takého konania vo vzťahu ku všetkým spotrebiteľom. Ak združenie iniciuje konanie podľa § 3 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa s cieľom zakročiť v kolektívnom záujme spotrebiteľov proti používaniu neprijateľnej zmluvnej podmienky, v prípade konštatovania jej neprijateľnosti súdom je predávajúci povinný v zmysle § 53a Občianskeho zákonníka zdržať sa používania takejto podmienky alebo podmienky s rovnakým významom vo všetkých zmluvách uzatváraných so spotrebiteľmi. Zároveň, združenie je oprávnené žiadať, aby porušiteľ odstránil protiprávny stav, t. j. je podľa platnej legislatívy aktívne legitimované domáhať sa v mene neurčitého

počtu spotrebiteľov uloženia povinnosti vydať spotrebiteľom získané bezdôvodné obohatenie či nahradiť škodu, vzniknutú v dôsledku protiprávneho konania predávajúceho.

Uvedená široko koncipovaná aktívna legitimácia spotrebiteľských združení bezpochyby prispieva k vyváženiu nízkeho potenciálu spotrebiteľov vyvolať súdne konanie na presadenie spotrebiteľských práv, pričom združenia môžu v súdnom konaní dosiahnuť plošnú ochranu širokým vrstvám spotrebiteľov. Ako pretrvávajúci problém však naďalej zostáva nedostatok finančných prostriedkov a podpory zo strany štátu, nakoľko združenia dlhodobo avizujú nemožnosť vedenia súdnych sporov bez zodpovedajúceho finančného krytia. Spotrebiteľské združenia sú síce oslobodené od súdnych poplatkov, avšak je potrebné vziať do úvahy skutočnosť, že podávanie kolektívnych žalôb je právne veľmi náročné a ich financovanie často presahuje možnosti združenia napríklad na pomoc prostredníctvom kvalitného poradenstva od advokátskych kancelárií. Preto je nevyhnutné zabezpečiť dostatok finančných prostriedkov na financovanie činnosti spotrebiteľských združení, ktoré sú odhodlané hájiť práva poškodených spotrebiteľov na súde. Ide zároveň o jeden z najnáročnejších a súčasne najúčinnějších prostriedkov ako dosiahnuť súdnou cestou nápravu, ktorý môže mať zároveň horizontálny účinok.

Ako problém súčasnej právnej úpravy kolektívnych žalôb možno tiež uviesť skutočnosť, že v prípade rozsudku o uložení povinnosti napraviť protiprávny stav vydaním bezdôvodného obohatenia či nahradením škody neurčitému počtu spotrebiteľov nevzniká týmto spotrebiteľom exekučný titul. Exekučným titulom pre jednotlivých spotrebiteľov môže byť iba rozsudok na základe následnej individuálnej žaloby spotrebiteľa, nie teda rozsudok s hromadným účinkom na základe žaloby združenia – čo môže byť vzhľadom na nízku ochotu spotrebiteľov samostatne iniciovať súdne konanie a vyššie načrtnuté aspekty nedostatočnej informovanosti spotrebiteľov o ich právach v praxi pomerne neefektívne a nedostatočné pre zabezpečenie žiaducej úrovne vymožitelnosti spotrebiteľských práv.

4.6.2.2 Opatrenia na zlepšenie podmienok kolektívneho uplatňovania nárokov spotrebiteľov

Kolektívny proces je potrebné považovať za moderný prvok, ktorý v systéme presadzovania práva prekonáva priepasť medzi jednotlivcom (individuálnou žalobou) a verejnoprávnymi mechanizmami (administratívne trestanie). Spojenie nárokov a ich spoločné uplatňovanie predstavuje lepší spôsob prístupu k spravodlivosti, a to najmä v prípadoch, keď by náklady na individuálne vedené konania mohli jednotlivcov odrádzať od toho, aby sa obracali na súd. V tejto súvislosti nadobúda inštitút kolektívneho konania zásadným spôsobom na význame a je potrebné mu venovať zodpovedajúcu pozornosť.

K posilneniu právnej istoty v spotrebiteľských vzťahoch by nepochybne prospela podrobnejšia právna úprava podávania a účinkov kolektívnych žalôb. Považujeme za prospešné, aby bola v Slovenskej republike prijatá komplexná právna úprava kolektívneho konania, postavená na zásadách európskeho prístupu ku kolektívnemu uplatňovaniu nárokov na nápravu.

Cieľ

Zámerom MH SR je vytvorenie optimálnych legislatívnych podmienok a finančného zázemia pre účinné fungovanie mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu v súlade so zásadami formulovanými v odporúčaní EK. Účelom týchto opatrení je jednak predísť protiprávnemu konaniu a ukončiť ho, a tiež zabezpečiť vydanie bezdôvodného obohatenia či náhradu hromadnej škody viacerým osobám, ktoré utrpeli ujmu v dôsledku jedného protiprávného správania sa predávajúceho.

Opatrenia na dosiahnutie cieľa

V záujme dosiahnutia stanoveného cieľa bude potrebné v spolupráci s Ministerstvom spravodlivosti SR pripraviť legislatívu, ktorá bude obsahovať jednoznačnú úpravu nárokov, procesu ich kolektívneho uplatňovania, ako aj účinku spojeného s kolektívnym uplatňovaním nárokov spotrebiteľov. Vzhľadom na skutočnosť, že kolektívne žaloby sú v súčasnosti predmetom rekodifikácie civilného práva procesného, Ministerstvo hospodárstva SR bude pri napĺňaní vytýčeného cieľa postupovať v úzkej spolupráci s MS SR. V rovine kolektívnej ochrany práv spotrebiteľov sa navrhuje taktiež precizovanie štatútu a právomocí spotrebiteľských združení.

Vychádzajúc z odporúčania Európskej komisie, možno uviesť základné piliere právnej úpravy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, z ktorých bude Slovenská republika vychádzať pri tvorbe budúcej legislatívy v tejto oblasti:

Aktívna legitímácia na podanie kolektívnej žaloby. Navrhuje sa stavať na existujúcej aktívnej legitímácii spotrebiteľských združení a jej prispôsobenie na novokoncipovanú oblasť kolektívneho uplatňovania nárokov spotrebiteľov. Ako doplnkové opatrenie je možné zvážiť rozšírenie pôsobnosti Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich o aktívnu legitímáciu na podanie návrhu na začatie uvedených konaní.

Prostredníctvom jednoznačne definovaných kritérií bude potrebné zabezpečiť, aby subjekty oprávnené podávať žaloby v zastúpení spĺňali kvalitatívne požiadavky týkajúce sa dostatočných finančných a ľudských zdrojov, ako aj požiadavky na vysokú úroveň právnej odbornosti, aby boli schopné zastupovať viacerých žalobcov v ich najlepšom záujme. V tejto súvislosti je potrebné opätovne upriamiť pozornosť na nedostatočnú úroveň spolufinancovania spotrebiteľských združení zo strany štátu a potrebu zvýšenia objemu finančných prostriedkov poskytovaných spotrebiteľským združeniam na účely zastupovania spotrebiteľov v konaní pred súdmi. Je znepokojujúce, že práve nedostatok finančných prostriedkov na vedenie súdnych konaní je jedným z hlavných dôvodov nečinnosti združení pri presadzovaní práv spotrebiteľov. Z tohto dôvodu bude MH SR vyvíjať snahu, aby sa našiel taký model financovania, ktorý umožní aktivitu a zvýši motiváciu spotrebiteľských združení vo vzťahu k uplatňovaniu kolektívnych nárokov spotrebiteľov. S ohľadom na ciele stanovené vyššie je nevyhnutné navýšiť finančnú podporu združení v rámci zastupovania spotrebiteľov v konaniach pred súdom.

Model „opt-in“ vs. model „opt-out“. Ide o dva základné prístupy k spôsobu, akým sa vytvára skupina zastupujúca určité záujmy: „opt-in“, pri ktorom skupina zahŕňa iba osoby, ktoré si aktívne zvolili stať sa jej súčasťou, a „opt-out“, pri ktorom sa skupina skladá zo všetkých osôb, ktoré patria k definovanej skupine, pokiaľ si aktívne nezvolia nebyť jej súčasťou. Zatiaľ čo rozsudok v modeli „opt-out“ sa stáva záväzným pre všetky osoby patriace k definovanej skupine, okrem tých, ktoré si výslovne zvolili neúčast' na konaní, systém „opt-in“ rešpektuje právo osoby rozhodnúť o svojej účasti a tým zachováva slobodnú vôľu poškodených vybrať si, či sa chcú na súdnom spore zúčastniť. Zároveň sa v tomto systéme ľahšie určuje hodnota kolektívneho sporu, keďže ju predstavuje súčet všetkých individuálnych nárokov. Systém „opt-in“ takisto zaručuje, že rozsudok nebude záväzný pre ďalších potenciálne legitimovaných žalobcov, ktorí sa ku kolektívnej žalobe nepripojili.

Ako nevýhodu systému „opt-in“ možno uviesť skutočnosť, že by mohol byť pre spotrebiteľské organizácie pomerne zaťažujúci a finančne náročný. Tieto organizácie by museli vykonať prípravné práce spočívajúce v identifikácii a informovaní spotrebiteľov, zisťovaní skutkovej podstaty každého prípadu, vedení prípadu a komunikácii s každým navrhovateľom. V situáciách, kedy je uplatňovaná škoda z individuálneho hľadiska nízka a je menej pravdepodobné, že spotrebiteľia budú konať, môžu tieto organizácie čeliť ťažkostiam pri získavaní dostatočného počtu spotrebiteľov, ktorí sa rozhodnú spojiť svoje individuálne nároky.

Zo systému „opt-out“ vyplývajú zásadnejšie otázky, pokiaľ ide o slobodu potenciálnych žalobcov rozhodnúť sa, či sa na danom spore chcú zúčastniť. Systém „opt-out“ okrem toho nemusí byť vždy v súlade s hlavným cieľom kolektívneho uplatňovania nárokov, ktorým je získanie náhrady utrpenej škody, vzhľadom na to, že osobám, ktoré neboli identifikované, sa táto náhrada v konečnom dôsledku nemusí uhradiť. Problémy tiež vyvstávajú v súvislosti so spôsobom vyčíslenia hodnoty kolektívneho sporu a následnou distribúciou vysúdeného plnenia jednotlivým spotrebiteľom.

Komisia vo svojom odporúčaní vyjadruje názor, že pre kolektívne uplatňovanie nárokov by sa žalujúca strana mala vytvárať na základe metódy „opt-in“. MH SR zväži a vyhodnotí výhody i riziká oboch alternatív a pri príprave budúcej legislatívy vyberie model, ktorý bude najlepšie vyhovovať podmienkam v Slovenskej republike.

Účinné informovanie o kolektívnej žalobe bude zásadnou podmienkou na to, aby sa potenciálne poškodené osoby mohli dozvedieť o možnosti pripojiť sa ku kolektívnej žalobe. MH SR bude vyvíjať úsilie, aby subjekty oprávnené na podanie kolektívnej žaloby mali možnosť šíriť informácie o údajnom porušení práv a o ich úmysle požadovať prikázanie zdržania sa tohto konania, ako aj o hromadnej škode a ich úmysle požadovať jej náhradu prostredníctvom kolektívneho konania. Spôsoby šírenia týchto informácií by mali zohľadňovať osobitné okolnosti príslušnej hromadnej škody, slobodu prejavu, právo na informácie ale aj právo na ochranu dobrého mena žalovanej spoločnosti pred tým, ako súd svojim konečným rozsudkom zistí jej zodpovednosť za porušenie alebo škodu. Jedným z dostupných komunikačných kanálov, ktorý bude o. i. slúžiť na informovanie potenciálnych žalobcov o pripravovaných krokoch, by sa mala stať prepracovaná webová stránka, ktorej

vytvorenie a udržiavanie si MH SR kladie ako jeden z cieľov tejto Stratégie (bližšie v kapitole 4.5. Stratégie).

Postupy na alternatívne riešenie sporov môžu byť efektívnym prostriedkom na zabezpečenie nápravy aj v prípadoch hromadnej škody. Preto by strany kolektívnych konaní mali mať možnosť kolektívne vyriešiť svoje spory mimosúdne, či už zapojením tretej strany (mediácia, arbitráž, iný postup ARS) alebo aj bez takéhoto zásahu (dohoda o urovnaní medzi dotknutými stranami). Komisia však odporúča, aby takýto výsledok potvrdzovali súdy. Dôvodom je skutočnosť, že pri kolektívnych žalobách je obzvlášť dôležité overiť zákonnosť výsledku konsenzuálneho riešenia sporu a jeho vykonateľnosť, nakoľko nie všetci členovia skupiny majú vždy možnosť priamo sa zúčastniť na takomto urovnaní kolektívneho sporu.

Jedným z dôležitých aspektov, ktoré bude treba pri príprave legislatívy upravujúcej kolektívne konanie v budúcnosti vyriešiť, je otázka distribúcie vysúdeného predmetu bezdôvodného obohatenia či náhrady škody jednotlivým poškodeným spotrebiteľom. Ako alternatívy možno uviesť zloženie prisúdeného plnenia do súdnej úschovy a jeho následné vydanie spotrebiteľom, ktorí preukážu oprávnenosť svojho individuálneho nároku voči porušiteľovi. Do úvahy tiež prichádza zavedenie obdobného inštitútu vo vzťahu k orgánu štátnej správy alebo zloženie prisúdeného plnenia do notárskej úschovy. MH SR v kooperácii s Ministerstvom spravodlivosti SR vyvinie snahu nájsť fungujúci mechanizmus, ktorý umožní zabezpečenie náhrady utrpenej škody čo možno najväčšiemu počtu dotknutých spotrebiteľov.

4.6.3 Ďalšie opatrenia pre zlepšenie podmienok vymožitelnosti práv spotrebiteľov

Ďalším z opatrení, ktoré by mohli významnou mierou prispieť k zlepšeniu podmienok pre presadzovanie práv spotrebiteľov, je zavedenie osobitných nástrojov na rýchlejšie a hospodárnejšie rozhodovanie spotrebiteľských vecí zo strany súdov, a to pri súčasnom zachovaní vysokej úrovne ochrany práv spotrebiteľov. Priestor pre zlepšenie možno nájsť napríklad v rozvíjaní právnej úpravy a režimu tzv. drobných sporov podľa § 200ea Občianskeho súdneho poriadku, ktorý bol snahou o zavedenie **inštitútu vecí s nízkou hodnotou sporu** do slovenského vnútroštátneho civilného procesu¹². Ako nedostatok súčasnej úpravy možno uviesť, že § 200ea OSP upravuje len samotný predmet konania (hodnota do 1000,- eur), pričom špecifiká postupu súdu v konaní o drobných sporoch v právnej úprave de lege lata absentujú. Výnimku tvorí iba právo súdu rozhodnúť v drobných sporoch bez nariadenia pojednávania a právo súdu ustanoviť účastníkovi opatrovníka zo zamestnancov súdu. Ostatné práva a povinnosti súdu i účastníkov konania sú rovnaké ako pri akomkoľvek bežnom sporovom konaní bez ohľadu na hodnotu sporu. Z uvedeného dôvodu možno konštatovať, že deklarovaný zámer zákonodarcu zjednodušiť a zrýchliť konanie vo veciach drobných sporov sa v praxi zrejme nepodarilo dosiahnuť.

V tejto súvislosti upriamujeme pozornosť na štatistiku MS SR, podľa ktorej bolo za rok 2013 z celkového počtu 83 293 súdmi SR vybavených občianskoprávných vecí (vrátane

¹²Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu je upravené priamo aplikovateľným nariadením EP a Rady (ES) č. 861/2007 z 11. júla 2007, ktorým sa ustanovuje Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu. Uvedené konanie je určené na zjednodušenie a urýchlenie vymáhania cezhraničných pohľadávok s hodnotou do výšky 2000,- eur. Zjednodušenie a zefektívnenie konania spočíva predovšetkým vo využití štandardizovaných formulárov a presnom určení procesných lehôt, v ktorých majú súd i účastníci konania uskutočňovať jednotlivé procesné úkony.

obchodnej agendy) až 40 545 drobných sporov. Sme toho názoru, že ide o veľký počet sporov, ktorý si zaslúži osobitný režim procesného vybavovania. Ako účinnejšia z hľadiska zrýchlenia a zjednodušenia predmetného konania sa javí taká právna úprava, ktorá stanoví presné lehoty na jednotlivé procesné úkony súdu a účastníkov konania, obdobne ako to vyplýva zo spomínaného nariadenia o Európskom konaní vo veciach s nízkou hodnotou sporu. Zrýchlenie procesu by súčasne viedlo k efektívnejšiemu vyriešeniu početných spotrebiteľských sporov a tým tiež prispelo k odbremeneniu súdov od nápadu spotrebiteľských vecí.

MH SR víta snahu Ministerstva spravodlivosti SR, vyjadrenú v Legislatívnom zámere rekodifikácie civilného práva procesného, smerujúcu k osobitnej úprave sporov s ochranou slabšej strany sporu (vrátane sporov v spotrebiteľských veciach), ako aj precizovaniu inštitútu drobných sporov. MH SR má za cieľ úzko spolupracovať s MS SR pri úprave otázok týkajúcich sa o. i. postavenia spotrebiteľa v týchto osobitných procesných postupoch.

Ako je spomenuté v úvode kapitoly 4.6. Stratégie, v praxi dnes rezonuje potreba zlepšenia **vzájomnej komunikácie a informovanosti orgánov** dozoru a iných orgánov ochraňujúcich práva spotrebiteľa. MH SR bude vyvíjať úsilie k naplneniu tohto cieľa presadzovaním riešenia v podobe zriadenia jednotného portálu, resp. databázy rozhodnutí a opatrení orgánov verejnej moci zásadného významu prijatých v záujme ochrany práv spotrebiteľov. Obsahom bude napríklad zbierka dôležitých právoplatných rozhodnutí súdov, ktoré vo svojom výroku judikovali neprijateľnosť podmienky v spotrebiteľskej zmluve či rozhodnutí dozorných orgánov, ktoré konštatovali, že predávajúci sa vo vzťahu k spotrebiteľom dopustil použitia zakázanej obchodnej praxe. Uvedené opatrenie by najmä zlepšilo možnosti na výmenu informácií medzi jednotlivými orgánmi. Súčasne je vhodné uvažovať aj o zabezpečení účinnejšieho informovania spotrebiteľov o významných rozhodnutiach a opatreniach, aby boli v budúcnosti obozretní a vedomí si práv, ktoré im zo zmluvných vzťahov s predávajúcimi vyplývajú. Zverejňovanie vybraných dôležitých rozhodnutí a opatrení by mohlo prebiehať aj prostredníctvom zrevidovaného webového portálu, ktorého prevádzku bude MH SR zabezpečovať v súlade s časťou 4.5 tejto Stratégie.

Osobitnú pozornosť je potrebné v budúcnosti venovať aj opatreniam, ktorými sa zabezpečí existencia primeraných prostriedkov brániacich **súvislému uplatňovaniu neprijateľných podmienok** v spotrebiteľských zmluvách. Jedným z čiastkových opatrení, ktorým by sa mohlo dosiahnuť zabránenie ďalšiemu používaniu neprijateľných zmluvných podmienok alebo nekalých obchodných praktík predávajúcich, je stanovenie plošného účinku mimosúdnej dohody, uzavretej medzi spotrebiteľským združením zastupujúcim záujmy viacerých spotrebiteľov a predávajúcim, ktorý sa dopustil porušenia práv spotrebiteľov. Jednostranné vyhlásenie podnikateľa, v ktorom konštatoval svoju zodpovednosť za protiprávne správanie sa voči viacerým spotrebiteľom, by v budúcnosti zaväzovalo tohto predávajúceho aj vo vzťahu k tým spotrebiteľom, ktorí neboli priamymi účastníkmi mimosúdneho vyriešenia sporu z dôvodu, že neboli zastúpení združením, ktoré mimosúdnu dohodu sprostredkovalo. Podľa vzorov zahraničných právnych úprav sa zároveň preskúmajú možnosti účinnejšieho presadenia mechanizmu, ktorý zabráni opakovanému používaniu neprijateľných zmluvných podmienok a uplatňovaniu nemorálnych nárokov z týchto plynúcich.

4.7 Občianska angažovanosť v spotrebiteľských veciach

Spotrebiteľské združenia v SR zohrávajú nezameniteľnú úlohu pri snahe o dodržiavanie spotrebiteľských práv. Sú so spotrebiteľmi v dennodennom kontakte, sú k nim najbližšie a najlepšie poznajú ich problémy a názory. Ich právne postavenie upravuje v SR zákon č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v znení neskorších predpisov. V rámci tohto zákona si občianske združenie môže založiť akákoľvek skupina občanov pôsobiaca, okrem iného, v oblasti ochrany spotrebiteľa. Práva a povinnosti členov združenia upravujú stanovy združenia. Združenie vzniká registráciou na Ministerstve vnútra SR. V súčasnosti je na Slovensku registrovaných niekoľko desiatok združení. Z pohľadu veľkosti, rozsahu pôsobnosti, kvalifikovanosti a odbornosti ide o veľké množstvo malých regionálnych spotrebiteľských združení. Tieto nie sú schopné komplexne zabezpečiť úlohy, ktoré majú vo vzťahu k spotrebiteľom plniť tak na národnej, európskej (BEUC, ECCG,..), ako aj medzinárodnej úrovni. V SR v súčasnosti neexistuje zastrešujúce združenie, resp. spotrebiteľská organizácia, ktorá by zastupovala záujmy jednotlivých združení zriadených na ochranu spotrebiteľa. Napriek mnohým snahám zo strany MH SR o vytvorenie jednej silnej spotrebiteľskej organizácie, pokrývajúcej všetky regionálne združenia na území SR, schopnej komplexne riešiť spotrebiteľské záležitosti a byť rovnocenným partnerom pre ústredné orgány štátnej správy riešiace v rámci svojich kompetencií sektorové problémy ochrany spotrebiteľa, došlo k ich výraznej roztrieštenosti. Na základe posledného stretnutia MH SR so zástupcami združení sa budeme snažiť posilňovať spoluprácu medzi existujúcimi združeniami a budeme podporovať ich iniciatívu v smere vytvorenia viacerých zastrešujúcich spotrebiteľských organizácií s príbuznou problematikou. Vzhľadom na vyššie menované skutočnosti je potrebné uviesť, že rovnako Európska komisia kladie veľký dôraz na kvalifikovanosť, efektívne a účinné pôsobenie združení v rámci členských štátov. Pre slovenské združenia je preto veľmi ťažké, často až nemožné, čerpať finančné prostriedky z fondov EÚ, ktoré by mohli využívať v rámci Spotrebiteľského programu na ďalšie roky. SR tým prichádza o značnú časť finančných prostriedkov, ktoré by mohli združenia využiť na zabezpečenie vyššej úrovne ochrany spotrebiteľov zlepšovaním ich poznatkov, poradenstvom pre spotrebiteľov, zastupovaním ich záujmov pred súdmi a v neposlednom rade budovaním kapacít regionálnych a národných spotrebiteľských združení.

Spotrebiteľská politika a s ňou súvisiaca ochrana spotrebiteľa sú súčasťou hospodárskej politiky štátu, a to z dôvodu, že táto politika môže výrazne zlepšiť fungovanie trhu tým, že prostredníctvom informácií o tovaroch a službách pomáha spotrebiteľom v ich racionálnom výbere pri kúpe tovaru či služieb. Súčasne ich chráni pred trhovou nedokonalosťou, pod vplyvom ktorej sa dostávajú do nevýhodného postavenia voči dodávateľom – predajcom tovarov a poskytovateľom služieb.

Medzi hlavné úlohy spotrebiteľských združení v oblasti ochrany spotrebiteľa patria vzdelávanie a šírenie spotrebiteľského povedomia, poradenstvo pri riešení konkrétnych spotrebiteľských problémov a zastupovanie spotrebiteľov pri konkrétnych spotrebiteľských sporoch. Medzi najzávažnejšie problémy z hľadiska efektívnej činnosti združení v súčasnosti patrí najmä nedostatok finančných prostriedkov, slabá spolupráca s orgánmi štátnej správy

a nedostatočná prepojenosť, nedostatočná komunikácia a spolupráca medzi spotrebiteľskými združeniami navzájom. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, budú navrhnuté opatrenia a ciele na zlepšenie existujúceho stavu. Pôjde najmä o aktivity smerujúce k eliminovaniu rozdrobenosti a nejednotnosti spotrebiteľských združení, zabezpečeniu kvalifikovaných pracovníkov a dostatočného objemu finančných prostriedkov na činnosť združení.

V poslednom období sa združenia v čoraz väčšej miere zapájajú do tvorby a pripomienkovania legislatívy a koncepcných materiálov, týkajúcich sa ochrany spotrebiteľov. Taktiež sú aktívne pri poskytovaní poradenstva spotrebiteľom, snažia sa riešiť ich spory mimosúdne, zastupujú spotrebiteľov v konaní pred súdmi a v neposlednom rade sa venujú vzdelávaniu spotrebiteľov, jednak formou prednášok a taktiež prostredníctvom letákov a brožúr s aktuálnymi témami z oblasti spotrebiteľskej politiky. Pri realizácii uvedených činností pomáha MH SR každoročne združeniam formou dotácií, ktoré slúžia ako doplnkový zdroj financovania ich činností.

Výška poskytnutých dotácií však v posledných rokoch zaznamenala prudký pokles:

Rok	Celkový objem pridelených dotácií
2007	82 985 € (2 500 000 Sk)
2008	165 970 € (5 000 000 Sk)
2009	152 500 €
2010	124 800 €
2011	80 000 €
2012	80 000 €
2013	80 000 €
2014	20 000 €

Kým v roku 2009 boli združenia podporené zo štátneho rozpočtu sumou 152 500,- €, v roku 2014 im bola pridelená dotácia len vo výške 20 000,- €. Na základe údajov vyplývajúcich z tabuľky, ako aj skúseností združení z praxe a potreby vytvorenia poradenských centier pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, v roku 2014 MH SR nepodporí spotrebiteľské združenia pri zastupovaní spotrebiteľov v konaní pred súdmi.

Finančná podpora štátu pre združenia je v európskom kontexte veľmi nízka. V roku 2014 klesol objem prostriedkov určených pre podporu združení takmer na nulu. Združenia často bojujú s existenčnými problémami, čo im bráni systematicky rozvíjať ochranu spotrebiteľa a prioritne plniť poslanie, na ktoré sú určené. Spotrebiteľské združenia zastávajú názor, že len dostatočná finančná podpora štátu pomôže zmierniť ich rivalitu a postupne ju zmeniť na spoluprácu. V rámci krajín EÚ fungujú dva modely činnosti spotrebiteľských združení. V niektorých štátoch majú jednu národnú spotrebiteľskú organizáciu, v iných viaceré úzko profilované združenia (napr. na vzdelávanie, energetický sektor, testovanie výrobkov,...). Našou snahou je vytvoriť fungujúcu platformu, ktorá zabezpečí komunikáciu medzi spotrebiteľskými združeniami a ústrednými orgánmi štátnej správy, medzi združeniami navzájom ako aj medzi združeniami a podnikateľským prostredím, a na ktorej sa budú hľadať

efektívne spôsoby presadzovania záujmov spotrebiteľov prostredníctvom spotrebiteľských združení.

Na základe skúseností z predchádzajúcej stratégie môžeme konštatovať, že súčasný model poskytovania štátnych dotácií spotrebiteľským združeniam sa ukázal ako neefektívny. Tento stav sa bude MH SR snažiť zmeniť, za súčasného zachovania čo najvyššej hospodárnosti a odôvodnenosti pridelovaných dotácií, v spolupráci s MF SR v zmysle úlohy B.8 vyplývajúcej MH SR z Návrhu Koncepcie ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu prijatej uznesením vlády č. 9 z 8. januára 2014 v období do januára 2015. Je nevyhnutné, aby SR prostredníctvom konkrétnych orgánov štátnej správy priznala väčší význam reprezentatívnym spotrebiteľským združeniam s preukázateľnou odbornou históriou. K zefektívneniu systému pridelovania dotácií pre spotrebiteľské združenia zo štátneho rozpočtu by preto mohlo prispieť aj zohľadnenie zásady zásluhovosti. Kým v ostatných členských štátoch EÚ má dotačná politika združení stúpajúci tendenciu, v SR je z roka na rok na tento účel zo štátneho rozpočtu vyčlenených menej finančných prostriedkov. Pre porovnanie, napríklad v susednom Maďarsku je výška príspevku na ochranu spotrebiteľov na jedného obyvateľa takmer dvojnásobná. Na demonštrovanie uvedených skutočností prikladáme tabuľku s údajmi za rok 2012 od EU, ktorá jasne dokazuje, že slovenské združenia sú oproti ostatným združeniam v rámci EU značne podhodnotené:

Rok 2012

Štát	Celkový objem dotácií	Priemerná suma na obyvateľa
Slovensko	80 000 €	0,014 €
Maďarsko	266 372 €	0,026 €
Rakúsko	2 367 203 €	0,288 €
Cyprus	71 342 €	0,339 €
Nemecko	20 000 000 €	0,242 €
Česká republika	526 536 €	0,049 €
Estónsko	51 000 €	0,038 €

V priebehu nasledujúcich rokov budeme vyvíjať intenzívnu snahu o zabezpečenie kvalifikovaných pracovníkov pre spotrebiteľské združenia, najmä formou vzdelávacích seminárov pre členov združení na pôde MH SR. Vzhľadom na to, že združenia sa nachádzajú na celom území SR, nevyklúčujeme možnosť organizovať tieto vzdelávacie aktivity nielen v Bratislave ale aj iných väčších mestách SR, na základe záujmu združení. V snahe zlepšiť komunikáciu medzi združeniami a podnikateľským sektorom, združeniami a ústrednými orgánmi štátnej správy, ako aj medzi združeniami navzájom, budeme organizovať stretnutia združení s kompetentnými predstaviteľmi všetkých sektorov na aktuálne témy z oblasti ochrany spotrebiteľov. MH SR je pripravené poskytnúť združeniam priestor a podporu pri ich aktivitách smerujúcich k vzájomnej spolupráci.

Zámerom tohto bodu je najmä dosiahnutie vytvorenia zastrešujúceho združenia, prípadne viacerých združení, s pôsobnosťou na celom území SR, zamedzenie roztrieštenosti združení,

zlepšenie komunikácie a spolupráce medzi MH SR a združeniami, ako aj medzi združeniami navzájom a v neposlednom rade vytvorenie nového a lepšie fungujúceho dotačného systému s dostatočným objemom finančných prostriedkov. Našou snahou je vytvoriť fungujúcu platformu, na ktorej sa budú hľadať efektívne spôsoby presadzovania záujmov spotrebiteľov prostredníctvom spotrebiteľských združení. Máme za to, že naplnením uvedených opatrení získajú všetci, najmä však samotní spotrebiteľia.

4.8 Európske spotrebiteľské centrum v SR

Slovenskí spotrebiteľia majú možnosť využiť pomoc pri riešení svojich sporov s cezhraničným aspektom od roku 2006, kedy sa SR oficiálne zapojila do Siete európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net), ktorú vytvorila Európska komisia (ďalej len „EK“). V každom členskom štáte je centrum, ktoré informuje spotrebiteľov o možnostiach, ktoré im ponúka vnútorný trh prostredníctvom poskytovania informácií ako na národnej, tak aj na úrovni EÚ; ponúka poradenstvo a podporu jednotlivcom pri riešení sporov; pomáha spotrebiteľovi pri riešení sporov dosiahnuť dohodu prostredníctvom ARS; spolupracuje s inými sieťami v rámci EÚ, ktoré poskytujú informácie o národných legislatívach (SOLVIT, Europe Direct, CPC a pod.).

Európske spotrebiteľské centrum v SR (ďalej len „ESC“) bolo zriadené ako oddelenie, ktoré spadá pod odbor ochrany spotrebiteľa a vnútorného trhu MH SR. ESC plnilo v rokoch 2007 - 2013 úlohy, ktoré boli vopred odsúhlasené EK v rámci jednotlivých projektov. Poskytovanie informácií spotrebiteľom o národnej legislatíve a o legislatíve EÚ je jednou z hlavných úloh ESC v SR. Informácie sa poskytujú aj v rámci siete ECC-Net, rôznym inštitúciám a médiám. Podstatou ESC v SR ostáva poskytovanie pomoci spotrebiteľom pri riešení cezhraničných reklamácií a sporov, pričom sa táto pomoc delí na pomoc slovenským spotrebiteľom pri riešení reklamácií a sporov v zahraničí a pomoc zahraničným spotrebiteľom pri riešení reklamácií a sporov v SR.

Pri hodnotení európskych spotrebiteľských centier EK sa berie ohľad aj na aktívnu účasť centier pri spoločných projektoch. ESC sa zúčastňuje všetkých projektov, ktoré sú pre slovenských spotrebiteľov relevantné. Ďalšou z hlavných činností siete ECC-Net je príprava a distribúcia letákov, ktoré slúžia na osvetu spotrebiteľskej verejnosti. Od svojho vzniku pripravilo ESC množstvo informačných letákov a brožúr, pričom informačný leták o nakupovaní cez internet bol pre spotrebiteľov publikovaný celkovo 3 krát. Najatraktívnejšou publikáciou pre spotrebiteľov je diár, ktorý sa pripravuje každý rok. Diár obsahuje aj textovú časť, v ktorej si spotrebiteľia nájdu informácie z oblasti ochrany spotrebiteľa, rady ako postupovať pri reklamáciách a ako sa vyvarovať podvodníkom pri nákupe tovaru cez internet. V rámci informovania verejnosti bola zriadená a neskôr pre potreby zjednotenia webových stránok v rámci siete ECC-Net a pre lepšiu prehľadnosť a atraktivitu pre spotrebiteľov aj upravená internetová stránka www.esc-sr.sk, ktorá obsahuje základné informácie o ESC, informácie pre spotrebiteľov z oblasti ochrany spotrebiteľov, ako aj formuláre na predloženie žiadosti o pomoc pri riešení cezhraničnej reklamácie. Aktualizácia stránky je priebežná. Rovnako sú informácie ESC zverejňované aj prostredníctvom sociálnej siete Facebook.

Činnosť siete ESC je koordinovaná EK prostredníctvom oficiálnych zasadnutí. Okrem týchto zasadnutí sú ročne organizované stretnutia, na ktorých majú zástupcovia centier priestor prediskutovať spoločné projekty pre nasledovné obdobie a iné záležitosti, ako sú napríklad problémy pri vykonávaní aktivít centra. Finančné prostriedky a samotná existencia ESC v SR v rokoch 2007 – 2013 boli zabezpečované prostredníctvom projektov, ktoré tvorili súčasť zmlúv MH SR s EK (neskôr v zastúpení Výkonnej agentúry pre zdravie a ochranu spotrebiteľov).

ESC ročne eviduje približne 350 žiadostí o informáciu a 200 cezhraničných reklamácií a sporov. Mediálne výstupy sú evidované samostatne. Od svojho vzniku v roku 2006 riešilo ESC v SR spolu 3961 spotrebiteľských reklamácií, sporov a podnetov. Zároveň pripravilo pre spotrebiteľov 25 publikácií s aktuálnymi témami a spolupracovalo na spoločných projektoch siete Európskych spotrebiteľských centier, ktorých bolo 28.

Príkladom úspešného projektu ESC v SR je jeho podieľanie sa na výbere najlepšej spotrebiteľskej kampane v SR za rok 2007. Tento projekt realizovala EK prostredníctvom siete Európskych spotrebiteľských centier za účelom vyhlásiť najlepšiu spotrebiteľskú kampaň EÚ za rok 2007. ESC v SR za týmto účelom oslovilo niekoľko mimovládnych spotrebiteľských organizácií, štátnych inštitúcií a médií, zároveň sa pokúsilo vyhľadať prostredníctvom internetových vyhľadávačov spotrebiteľské kampane za rok 2007. Výbor, ktorý vyhlásil najlepšiu spotrebiteľskú kampaň za rok 2007 na národnej úrovni sa skladal z členov mimovládnej spotrebiteľskej organizácie, ESC v SR, médií, MH SR a Zastúpenia EK v SR. Na základe témy, ktorú kampaň spracovala, predpokladaného počtu spotrebiteľov, ktorých mohla kampaň osloviť, vybraného spôsobu oslovenia spotrebiteľov a možného dopadu kampane bola súťaž vyhodnotená a jej víťazom sa stala relácia Labyrint televízie TA3.

Aby mohli spotrebiteľia naplno využívať jednotný trh a aby boli poučení o možnostiach, ktoré majú v prípade reklamácií výrobkov a služieb zakúpených v inom štáte EÚ, resp. Nórsku a na Islande, ESC v SR v spolupráci s vybranými nákupnými centrami uskutočnilo v priebehu apríla 2008 informačnú kampaň v 6 slovenských mestách v podobe stánkov s informačnými a promočnými materiálmi, pričom spotrebiteľom okrem informačných materiálov poskytovalo informácie v rámci ochrany spotrebiteľa. ESC v SR ponúklo spotrebiteľom stánok, ktorý nakupujúcim spotrebiteľom poskytol informačné letáky, brožúry a propagačné materiály.

Koncom augusta 2008 pripravilo ESC v SR pre mimovládne spotrebiteľské organizácie 2-dňový seminár o uplatňovaní práv spotrebiteľov na súde. Účastníkom boli poskytnuté informácie o tom, ako dosiahnuť súdny príkaz. Lektori boli vybraní na základe odporúčania MS SR, ústredného orgánu zodpovedného za implementáciu smernice o súdnych príkazoch do Občianskeho súdneho poriadku. Reakcie zo strany účastníkov boli pozitívne. Účastníci privítali možnosť dozvedieť sa o možnostiach riešenia sporov, pričom dostali aj súbor vzorov vybraných právnych podaní vo veciach ochrany spotrebiteľa. Pre úspech tohto seminára bol pripravený aj ďalší seminár s touto tematikou v roku 2010. V roku 2012 boli v 5 slovenských mestách uskutočnené semináre s názvom „Poznaj svoje práva!“. Témy boli

vybrané tak, aby zaujali široké spektrum spotrebiteľov od študentov po dôchodcov. V roku 2013 bolo zorganizovaných takýchto podujatí 10.

Začiatkom roka 2009 zorganizovalo ESC v SR pracovné stretnutie zástupcov ESC v SR so zástupcami MDPT SR, MHV SR, SOI a spoločnosti SkyEurope Airlines. Predmetom stretnutia bolo prerokovanie a prekonzultovanie nedostatkov spolupráce s leteckou spoločnosťou SkyEurope Airlines, týkajúcich sa vybavovania reklamácií a odškodnenia spotrebiteľov využívajúcich služby v leteckej doprave, nakoľko menovaná spoločnosť bola najčastejším partnerom ESC v SR pri riešení spotrebiteľských reklamácií s cezhraničným charakterom, pričom z jej strany nebola poskytnutá dostatočná súčinnosť pri riešení týchto reklamácií. Výsledkom stretnutia bol prísľub spoločnosti SkyEurope Airlines poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení spotrebiteľských reklamácií prostredníctvom ESC v SR a prijať v nadväznosti na plnenie svojich záväzkov voči spotrebiteľom, ktorí uplatnili reklamáciu prostredníctvom ESC v SR opatrenia. Medzi opatrenia patrilo prednostné riešenie sťažností spotrebiteľov zaslaných spoločnosti SkyEurope Airlines zástupcami ESC v SR a určenie zamestnanca pre priamu komunikáciu s ESC v SR. Tieto opatrenia boli zo strany leteckej spoločnosti plnené takmer až do odsúhlasenia reštrukturalizácie bratislavským súdom v júni 2009 a v danom období boli spotrebiteľia v opodstatnených prípadoch aj odškodnení. Po následnom vyhlásení konkurzu danej leteckej spoločnosti poskytlo ESC v SR pomoc zahraničným spotrebiteľom pri podávaní prihlášky svojich pohľadávok do konkurzu. Ďalej ESC v SR informovalo členov siete Európskych spotrebiteľských centier o priebehu reštrukturalizačného a následne konkurzného konania leteckej spoločnosti SkyEurope Airlines.

V roku 2010 sa ESC v SR zapojilo, okrem projektu venovanému kategorizácii 3* hotelov v EÚ, do prvého zo série projektov Lyžiarske strediská v Európe. Výstup z projektu umožňuje spotrebiteľom porovnať ceny a kvalitu služieb jednotlivých lyžiarskych stredísk v Európe. Z toho dôvodu sme sa do projektu zapojili aj v ďalšom roku. Porovnanie cien však umožňovali aj ďalšie projekty, na ktorých sa ESC v SR podieľalo. Zaujímavým a veľmi prospešným projektom bol aj projekt, ktorý sa zameral na ochranu spotrebiteľa pri nakupovaní cez internet, k čomu využil fingované nákupy. Celý proces pred, počas aj po nákupe bol analyzovaný, s dôrazom na získanie informácií ohľadne včasného dodania tovaru, procesu vrátenia tovaru v zákonnej lehote bez udania dôvodu, splnenia si informačných povinností, súladu cien a následného vrátenia peňazí. Výsledok projektu poskytol prehľad praktík internetových predajcov v rámci EÚ.

ESC sa v rokoch 2007 – 2013 venovalo aj informovaniu a vzdelávaniu spotrebiteľov. Okrem publikácií s rôznymi spotrebiteľskými tematickými okruhmi, napr. nakupovanie online, nakupovanie v EÚ, mediácie, alternatívne a mimosúdne riešenie sporov, nekalé obchodné praktiky, ochrana spotrebiteľa vo vrecku a pod., uskutočnilo ESC každý rok niekoľko informačných kampaní v nákupných centrách, kde sa priblížilo spotrebiteľom. Jednotlivé kampane boli organizované samostatne a niektoré boli realizované v rámci spolupráce so Zastúpením EK v SR. Spotrebiteľské povedomie bolo zvyšované aj prezentáciami, ktoré ESC pripravilo pre študentov stredných a vysokých škôl a seniorov v domovoch dôchodcov, denných centrách a rôznych kluboch. Okrem vzdelávania

spotrebiteľov pripravilo ESC aj vzdelávacie semináre pre mimovládne spotrebiteľské organizácie.

Činnosť ESC v rokoch 2007 – 2013 nepriamo posilňovala dôveru spotrebiteľov v jednotný trh a cezhraničné nakupovanie formou poskytovania pomoci spotrebiteľom pri uplatňovaní ich spotrebiteľských práv a riešení cezhraničných reklamácií a sporov spotrebiteľov. ESC pripravilo propagačné akcie, ktoré slúžili k zviditeľneniu centra. Po uskutočnených propagačných akciách bolo zaznamenané zvýšenie záujmu o služby ESC, avšak s klesajúcou tendenciou po uplynutí určitého času od skončenia akcie. Z uvedeného dôvodu je propagácia činnosti centra nevyhnutná priebežne. Pozitívne zviditeľňovanie sa do istej miery napomáha budovaniu rešpektu v očiach potenciálnych partnerov a tým zvyšovaniu vymožitelnosti práv spotrebiteľov. Z dôvodu absencie systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov v SR bolo potrebné legislatívne upraviť inštitút ESC v právnom poriadku SR, najmä jeho oprávnenia vo vzťahu k podnikateľom a povinnosť podnikateľov poskytnúť súčinnosť centru pri vybavovaní reklamácie tak, aby bol dosiahnutý maximálny efekt pri riešení sťažností spotrebiteľov a aby tak bola zvýšená vymožitelnosť spotrebiteľského práva v SR. Legislatívna úprava bola dosiahnutá novelou zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nosné úlohy ESC na ďalšie obdobie:

- poskytovanie pomoci pri riešení reklamácií a sporov spotrebiteľov s cezhraničným aspektom,
- poskytovanie poradenstva v oblasti spotrebiteľských práv nielen spotrebiteľom ale aj ďalším subjektom (partnerské centrá v rámci siete ECC-Net, inštitúcie a v určitých prípadoch aj podnikatelia),
- informovanie spotrebiteľov prostredníctvom informačných letákov, médií, informačných kampaní, webovej stránky ESC o činnosti, pôsobnosti a zameraní ESC a o témach v rámci ochrany spotrebiteľa,
- vzdelávať spotrebiteľov prostredníctvom prednáškovej činnosti,
- vytvorenie internetového diskusného fóra pre spotrebiteľov. Cieľom je pravidelné uverejňovanie článkov, ktoré vychádzajú najmä zo skúseností ESC a z predchádzajúcich prípadov, ktoré sa aktuálne riešili a mohli v minulosti alebo v súčasnosti ovplyvniť spotrebiteľov vo väčšom počte. Spotrebiteľia budú mať možnosť prispieť do diskusie, podeliť sa o svoje skúsenosti v danej oblasti, prípadne klásť otázky,
- spolupráca na spoločných projektoch siete ECC – Net, napr. v oblasti elektronického obchodu a pod.
- nakoľko v posledných rokoch došlo k úprave spotrebiteľskej politiky a legislatívnym zmenám, ESC pripraví pre spotrebiteľov informačnú brožúrku, ktorá bude obsahovať základné spotrebiteľské práva spolu s radami ako postupovať pri nákupe a samotnej reklamáci. Nielen v nadväznosti na legislatívne zmeny, ale aj z dôvodu potreby obnoviť a doplniť učebné materiály pre študentov, budú vypracované aj ďalšie materiály, konkrétne

dve informačné brožúry v sete. Jedna brožúra bude pripravená pre učiteľov a druhá pre študentov. Brožúra pre učiteľov bude obsahovať rozsiahlejšie informácie o ochrane spotrebiteľa spolu so znením zákonnej úpravy základných práv spotrebiteľov a povinností predávajúcich, pričom pre študentov bude pripravená brožúra, ktorá bude obsahovať skôr praktické rady a zaujímavé príklady z praxe pre zatraktívnenie ochrany spotrebiteľa pre študentov.

- ESC bude aj naďalej pokračovať v organizovaní seminárov a v prednáškovej činnosti pre študentov stredných a vysokých škôl a pre seniorov.

5. Opatrenia na zabezpečenie zámerov a cieľov spotrebiteľskej politiky 2014 – 2020

V oblasti bezpečnosti výrobkov

1/ aktualizovať postupy spolupráce colných orgánov a orgánov dozoru pri kontrole dovážaných tovarov z tretích krajín na vstupe na trh EÚ v súlade s novou legislatívou EÚ

Z: SOI, ÚVZ SR, colné úrady

T: príbežne po prijatí príslušnej legislatívy EÚ

2/ zapájať sa do spoločných projektov členských štátov EÚ v rámci bezpečnosti výrobkov

Z: SOI, ÚVZ SR

T: do 31. decembra 2014 a každoročne

3/ realizovať národné sektorové programy na dohľad nad trhom v kategóriách výrobkov s opakovane zisťovanou rizikovosťou;

Z: SOI, ÚVZ SR

T: do 31. decembra 2014 a každoročne

4/ zvyšovať informovanosť a povedomie spotrebiteľov a podnikateľov v oblasti právnych predpisov týkajúcich sa bezpečnosti výrobkov;

Z: ÚVZ SR a SOI

T: priebežne v rokoch 2014 – 2020

V oblasti občianskej angažovanosti

5/ zabezpečiť plnenie úloh vyplývajúcich z časti 4.7. Stratégie;

Z: MH SR v spolupráci so SOI a MS SR

T: priebežne

V oblasti legislatívy

6/ zjednotiť právnu úpravu problematiky ochrany spotrebiteľa do jedného všeobecne záväzného právneho predpisu;

Z: MH SR v spolupráci so SOI a MS SR

T: do 31. decembra 2014

V oblasti vzdelávania a informovanosti spotrebiteľov

7/ zúčastňovať sa zasadnutí medzirezortnej expertnej pracovnej skupiny pre finančnú gramotnosť;

Z: MH SR

T: priebežne

8/ podieľať sa na aktualizácii Správy o stave vzdelávania zameraného na podporu rozvoja finančnej gramotnosti a na tvorbe metodiky pre zapracovanie a aplikáciu tém finančnej gramotnosti do školských vzdelávacích programov ZŠ a SŠ;

Z: MH SR

T: do 31. decembra 2014

9/ organizovať semináre a prednáškovú činnosť pre študentov stredných a vysokých škôl a pre seniorov;

Z: MH SR (ESC)

T: do 31. decembra 2014 a každoročne

10/ pripraviť pre spotrebiteľov informačnú brožúrku, ktorá bude obsahovať základné spotrebiteľské práva spolu s radami ako postupovať pri nákupe a samotnej reklamacii;

Z: MH SR (ESC)

T: do 31. decembra 2015

V oblasti zlepšenia komunikácie s verejnosťou

11/ vytvoriť centrálny portál spotrebiteľov;

Z: MH SR v spolupráci s MS SR, MŠVVaŠ SR, NBS a SOI

T: do 31. decembra 2019

12/ vytvoriť spoločné fórum podľa časti 4.5. Stratégie

Z: MH SR

T: do 31. decembra 2015

V oblasti cezhraničnej spolupráce orgánov dozoru

13/ zapájať sa do spoločných projektov v oblasti dozoru v rámci nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2006/2004 o spolupráci medzi vnútroštátnymi orgánmi príslušnými pre vymáhanie dodržovania zákonov na ochranu záujmov spotrebiteľa;

Z: SOI a ostatné orgány dozoru

T: do 31. decembra 2014 a každoročne

V oblasti zlepšenia podmienok pre presadzovanie práv spotrebiteľov

14/ vytvoriť účinný a dostupný mechanizmus alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľov s predávajúcimi podľa časti 4.6.1 Stratégie;

Z: MH SR v spolupráci s MS SR, MDVaRR, SOI, ÚRSO, RÚ

T: do 9. júla 2015

15/ prijať ucelenú právnu úpravu kolektívneho uplatňovania nárokov spotrebiteľov a zlepšiť podmienky pre kolektívne vymáhanie práv spotrebiteľov podľa časti 4.6.2 Stratégie;

Z: MH SR v spolupráci s MS SR

T: do 31. decembra 2016

16/ vytvoriť podmienky pre lepšiu spoluprácu dozorných orgánov a súdov a jednotlivých dozorných orgánov navzájom zavedením systému vzájomnej komunikácie o rozhodnutiach a iných opatreniach prijatých v záujme ochrany práv spotrebiteľov;

Z: MH SR v spolupráci s MS SR, NBS

T: do 31. decembra 2019

17/ vypracovať analýzu vývoja kompetencií SOI vo vzťahu k počtu zamestnancov

Z: MH SR v spolupráci so SOI

T: do 31. decembra 2015

6. Záver

Optimalizácia úlohy spotrebiteľov v SR vyžaduje ich účinnú ochranu pred mnohými rizikami a hrozbami, s ktorými sa stretávajú ako jednotlivci. Len spotrebiteľia, ktorí sa môžu spoľahnúť na právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa a ich presadzovanie môžu mať dôveru vo vnútorný trh. Efektívna a zodpovedajúca spotrebiteľská legislatíva, ktorá v potrebnom rozsahu určuje práva spotrebiteľov a povinnosti podnikateľov, ako aj jej účinné presadzovanie predstavuje veľmi dôležitý aspekt ochrany spotrebiteľov. Len dôverujúci a informovaní spotrebiteľia sú schopní uplatňovať svoje práva a sú hnacou silou hospodárskych zmien, pretože ich voľba podnecuje inovácie a efektívnosť. Naším cieľom je vybaviť spotrebiteľa schopnosťami a nástrojmi tak, aby plnil svoju úlohu v modernom hospodárstve, vo vytváraní trhov, ktoré ho budú zásobovať, a v zabezpečení účinnej ochrany pred rizikami a hrozbami. Sme presvedčení, že dôverujúci, informovaní a posilnení spotrebiteľia sú motorom hospodárskeho vývoja SR.