

PROJEKT



Poradenstvo
a
mimosúdne riešenie
spotrebiteľských sporov

Legislatívna úprava i súdna prax, tak na národnej ako i európskej úrovni, zabezpečujú vysoký stupeň ochrany spotrebiteľov pred konaním, ktoré ich môže rôznym spôsobom poškodzovať a diskriminovať. Obchodníci neustále využívajú slabšie postavenie spotrebiteľov, čomu sa súčasná legislatíva snaží aktívne a spravodlivo zabrániť. Do pozornosti sa dostáva i postavenie spotrebiteľov v rámci nekalej súťaže a možnosti ochrany či satisfakcie, ktoré im z nej prináležia. Ochranu spotrebiteľa zabezpečuje v našej právnej úprave predovšetkým zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ale aj zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch, zákon č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie, 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, zákon č. 527/2002 Z. z. o dobrovoľných dražbách, Exekučný poriadok, zákon o Upomínacom konaní, a ďalšie právne predpisy v oblasti spotrebiteľskej politiky. Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Občiansky zákonník zakazuje neprijateľné podmienky, t.j. ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v spotrebiteľských zmluvách. Demonštratívny výpočet neprijateľných podmienok upravuje ust. § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka. Medzi ne patrí napríklad ustanovenie vylučujúce alebo obmedzujúce zodpovednosť dodávateľa za konanie alebo opomenutie, ktorým sa spotrebiteľovi spôsobila smrť alebo ujma na zdraví, či ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu a pod.

Zakázané sú tiež nekalé obchodné praktiky. Za nekalú sa považuje taká praktika, ktorá (1) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, a ktorá (2) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku alebo službe, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Výrobca, predávajúci, dovozca alebo dodávateľ nesmú klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje, alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby, prípadne o nákupných podmienkach. Za klamanie spotrebiteľa sa považuje aj ponuka alebo predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.

V nadväznosti na uvedené je potrebné si uvedomiť, že môžu nastať situácie, v ktorých konanie naplní znaky nie len ochrany spotrebiteľa, ale súčasne aj nekalej súťaže. Právna úprava nekalosúťažného konania je upravená v Obchodnom zákonníku. Nekalou súťažou je konanie v hospodárskej súťaži, ktoré je v rozpore s dobrými mravmi súťaže a je spôsobilé privodiť ujmu iným súťažiteľom alebo spotrebiteľom. Príkladom nekalosúťažného konania, ktoré môže privodiť spotrebiteľovi ujmu, je napr. klamlivá reklama, klamlivé označovanie tovarov, či vyvolanie nebezpečenstva zámeny. Ako skonštatovala aj súdna prax, pre posudzovanie spôsobilosti vyvolať nebezpečenstvo zámeny je potrebné brať do úvahy priemerného spotrebiteľa s prihliadnutím na všetky okolnosti, ktoré ovplyvňujú jeho rozhodovanie v súvislosti s predmetným tovarom, službou, alebo podnikateľom samotným. Pri klamlivom označovaní tovarov sa napr. Najvyšší súd SR zaoberal prípadom, v ktorom sa žalobca domáhal, aby bola žalovanému povinnosť zdržať sa nekalosúťažného konania spočívajúceho v klamlivom označovaní tovaru cenovkami s nižšími cenami, než bola cena skutočne účtovaná pri pokladni. Najvyšší súd SR tu skonštatoval, že sa prieči dobrým mravom v súťaži, ak obchodník deklaruje zákazníkovi v regáloch cenu výrobku, ktorá je nižšia a tento výrobok sa potom v skutočnosti predáva za cenu vyššiu. Uvedené konanie označil za nekalosúťažné.

Vzhľadom na uvedené skutočnosti sa spotrebiteľovi otvárajú viaceré možnosti ochrany jeho práv a záujmov, ktoré boli poškodené, resp. ohrozené. Zo zákona o ochrane spotrebiteľa mu vyplýva možnosť domáhať sa ochrany proti porušiteľovi na súde, a to proti porušovaniu práv a povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa práve s cieľom ochrany spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje tiež právo spotrebiteľov združovať sa spolu s inými spotrebiteľmi v združeníach a prostredníctvom uvedených združení v súlade so zákonom chrániť a presadzovať oprávnené záujmy spotrebiteľov, ako aj uplatňovať práva zo zodpovednosti voči osobám, ktoré spôsobili škodu na právach spotrebiteľov. Združenie sa môže na súde proti porušiteľovi domáhať, aby sa porušiteľ zdržal protiprávneho konania a aby odstránil protiprávny stav. Osoba, ktorá na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadosťučinenie od toho, koho porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi je spôsobilé privodiť ujmu spotrebiteľovi. Právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži v prípade, ak sa spotrebiteľ rozhodne ísť touto cestou ochrany svojich práv, sú upravené v ust. § 53 Obchodného zákonníka. Podľa uvedeného ustanovenia osoby, ktorých práva boli nekalou súťažou porušené alebo ohrozené, sa môžu proti rušiteľovi domáhať, aby sa tohto konania zdržal a odstránil závadný stav. Ďalej môžu požadovať primerané zadosťučinenie, ktoré sa môže poskytnúť aj v peniazoch, náhradu škody a vydanie bezdôvodného obohatenia. Právo, aby sa rušiteľ protiprávneho konania zdržal a odstránil závadný stav môže okrem prípadov podplácania, zľahčovania, parazitovania na povesti a porušenia obchodného tajomstva uplatňovať aj združenie spotrebiteľov.

Ochrana spotrebiteľa sa týka každého z nás. Spotrebiteľia tvoria na trhu neorganizovanú skupinu, ktorá má slabé postavenie. Na správanie a nákup spotrebiteľa aktívne pôsobí množstvo marketingových nástrojov, rôznych obchodných praktík – aj nečestných. V prostredí EÚ prevláda záujem o sprehládnenie a zjednotenie ochrany spotrebiteľov. Každá krajina si ochranu zabezpečuje vlastným právnym systémom. Zámer EÚ je posilniť ochranu spotrebiteľa v prostredí Európy, zvýšiť ochranu spotrebiteľov, odstraňovať prekážky a bariéry obchodných vzťahov medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

Spotrebitelia sú poškodzovaní v rôznych oblastiach a vôbec sa nevedia brániť. Príčina je prozaická. Nedostatočná informovanosť, nezáujem, nedostatočné vzdelanie. A tu je cieľ projektu, ktorý chce pomôcť spotrebiteľovi a to zorientovať sa nielen v základných právach spotrebiteľa, ale aj uviesť do pozornosti viacero oblastí, ktoré umožnia reagovať správnym smerom pri riešení rôznych spotrebiteľských problémoch.

Predkladaný projekt obsahovo, ideovo, personálne, odborne a logicky nadväzuje na rovnaké projekty realizované v prechádzajúcich rokoch 2016 – 2022 tak, aby chránil práva a ekonomické záujmy veľkého počtu spotrebiteľov. Projekt zabezpečuje dostupné, rýchle, kvalitné a odborné poradenstvo spotrebiteľom, pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov, zlepšenie informovanosti spotrebiteľov, zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR. Projekt je zameraný na riešenie spotrebiteľských otázok a podnetov. **Otázkou** sa rozumie všeobecná žiadosť spotrebiteľa o informáciu, ktorá spravidla je všeobecného charakteru a nesmeruje proti konkrétnemu predávajúcemu. Môže súvisieť s propagáciou (marketingom), predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením zmluvy, reklamáciou tovaru alebo služby, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy a pod.. **Podnetom** sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým predávajúcim, ktoré sa týka nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie alebo spotrebiteľ namieta, že predávajúci inak porušil jeho práva, môže rovnako súvisieť s postupom predávajúceho ešte pred uzatvorením zmluvy, propagáciou, predajom, ale tiež dodávaním tovaru alebo služieb, plnením zmluvy atď.; podnetom je tiež spotrebiteľský spor - spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí. Projekt je súčasne zameraný na zvyšovanie úrovne presadzovania práv spotrebiteľov v praxi formou zvyšovania **informovanosti a právneho povedomia spotrebiteľov** prostredníctvom propagácie moderných efektívnych spôsobov riešenia sporov a **kvalifikovaného poradenstva**, a pomoci spotrebiteľom pri riešení ich spotrebiteľských sporov s predajcami s dôrazom na naplnenie potreby rýchleho a jednoduchého postupu v systéme **súdneho, mimosúdneho a alternatívneho riešenia**. Predmetom projektu je poradenstvo a služby poskytované spotrebiteľom v rámci celej Slovenskej republiky, prioritne diaľkovou formou.

Cieľom projektu je ochrana spotrebiteľských práv cieľových skupín pri plnení požiadaviek právnych predpisov SR a právnych predpisov EÚ vo všetkých oblastiach spotrebiteľskej politiky.

Spotrebiteľia - Pre spotrebiteľa je dôležité vedieť, že je chránený pred obchodníkmi, ktorí využívajú nekalé obchodné praktiky pri predaji svojich tovarov a pri poskytovaní svojich služieb. Sociálny dištanc vedú k téme ochrany spotrebiteľov a k potrebe neodkladných intervencií na zabezpečenie ich ochrany. Rovnako, ako podniky majú právo predávať výrobky a ponúkať služby všetkým spotrebiteľom na jednotnom trhu, aj spotrebiteľia musia mať možnosť účinne presadzovať svoje práva voči týmto podnikom bez ohľadu na to, kde v EÚ sa nachádzajú.

Obchodníci - Pravidlá o nekalých obchodných praktikách a nespravodlivých zmluvných podmienkach poskytujú jasné usmernenie k tomu, ktoré praktiky sú akceptovateľné, a ktoré nie. Cieľom projektu je zvýšiť úroveň vedomostí predajcov, pokiaľ ide o práva spotrebiteľov a zákonné povinnosti predajcov.

- Kapitola 1 – Nekalé obchodné praktiky
- Kapitola 2 – Nespravodlivé zmluvné podmienky

Čas realizácie	01.01.2023 - 31.12.2023
Miesto realizácie	Slovenská republika
Centrála:	Mliekarenská 8, Bratislava
E-mail:	zdruzenie.aves@centrum.sk
Telefón:	+ 421 907 908 869
Facebook:	Združenie AVES a Verejná skupina AVES

Spôsob realizácie projektu

Poradenstvo, súdne, mimosúdne riešenie sporov, informovanosť a vzdelávanie zabezpečuje spotrebiteľom už 8 rokov stabilný a kvalifikovaný tím poradcov a tím stabilných spolupracujúcich advokátov, ktorí ako garanti jednotlivých projektov sú zárukou pre kvalitné poradenstvo a mimosúdne riešenie sporov, vrátane súdneho riešenia sporov, ako aj vzdelávania. Projekt je zameraný na vybavovanie otázok a riešenie podnetov všeobecne so širokým záberom, ktorý obsahuje poradenstvo, súdne a mimosúdne riešenie spotrebiteľských a vzdelávanie vo všetkých oblastiach ochrany spotrebiteľa. Projekt zabezpečuje komplexné služby pri ochrane spotrebiteľa.

Poskytovanie pomoci spotrebiteľom v praxi zahŕňa:

- Informácie pre spotrebiteľov
- Poradenstvo a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov
- Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
- Súdne riešenie spotrebiteľských sporov
- Mediácia
- Vzdelávanie a zvyšovanie finančnej gramotnosti

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

Ak má spotrebiteľ problém s obchodníkom kvôli zakúpenému výrobku a službe, môže sa spotrebiteľ obrátiť na príslušný subjekt ARS, ktorý je zapísaný v zozname. Subjekty ARS riešia spor mimosúdne, proces je menej formálny, pričom však musí byť dodržaný postup upravený v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť predávajúci do 30 dní odo dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie ARS obrátiť sa príslušný subjekt. Subjekt návrh preskúma, aby zistil, či môže začať ARS alebo či návrh odmietne na základe dôvodov, ktoré má stanovené v pravidlách ARS. O odmietnutí subjekt spotrebiteľa informuje. Po začatí ARS subjekt kontaktuje obe strany sporu a snaží sa spor medzi nimi vyriešiť, a to hľadaním kompromisov tak, aby boli dodržané práva dotknutých osôb. Pri ARS subjekt v záujme čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu oslovuje strany sporu najmä elektronicky alebo telefonicky; subjekt by mal ukončiť spor do 90 dní (pri zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty).

Cieľom ARS je nájsť kompromisné riešenie pre strany sporu a dopomôcť im tak k uzavretiu súkromnoprávnej dohody. Pokiaľ sa však strany sporu nedohodnú, avšak je porušenie práv spotrebiteľa zjavné, subjekt vypracuje pre spotrebiteľa odôvodnené stanovisko, kde mu objasní jeho práva a ktoré mu môže poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Združenie AVES rozhodnutím Ministerstva hospodárstva SR č. 86718/2021-3310 z 23. júla 2021 bolo schválené ako oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov (ARS). Odo dňa 10. 08. 2021 je spotrebiteľom dostupný aj tento postup pri riešení spotrebiteľských sporov.

Súdne konanie

V prípade neúspešného vyriešenia zmluvného sporu mimosúdny postupom, prechádza spor do kategórie súdneho riešenia. Poradca/kontaktná osoba poskytne spotrebiteľovi ďalšie informácie o postupe riešenia sporu. V súdnom konaní poradca aktívne zastupuje spotrebiteľa na základe udelenej plnej moci. Spotrebiteľ je poradcom zastúpený v súdnych konaniach, vrátane exekučných konaní, na príslušných súdoch prvej inštancie (Okresné súdy) a na odvolacích súdoch (Krajské súdy). Zastúpenie spotrebiteľa pred Najvyšším súdom SR, Ústavným súdom SR a Súdom pre ľudské práva (ESLP) je zabezpečené našim spolupracujúcim advokátom. Súdne konania sú časovo a finančne náročné.

Aktivity poradcov v súdnych konaniach:

- Prevzatie prípadu a príprava
- Podania, vyjadrenia, sťažnosti
- Účasť na pojednávaníach
- Odvolania a vyjadrenia k odvolaniam protistrany
- Dovolania a ústavné sťažnosti
- Sťažnosti na ESLP

Vzdelávanie a zvyšovanie finančnej gramotnosti

Cieľom vzdelávania a zvyšovania finančnej gramotnosti je

- Finančná zodpovednosť spotrebiteľov
- Plánovanie, príjem a práca
- Rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov
- Úver a dlh
- Sporenie a investovanie
- Riadenie rizika a poistenie

Problematika zvyšovania úrovne finančnej gramotnosti spoločnosti treba považovať za prioritnú oblasť, ktorá je uvedená ako jeden z cieľov v Konceptii ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Finančnú gramotnosť vnímame ako jeden zo základných pilierov ochrany finančného spotrebiteľa, preto podporujeme jej kontinuálne zvyšovanie aj ako možný nástroj odstraňovania hmotnej núdze a pasce chudoby. S ohľadom na uvedené spolupracujeme v tejto oblasti s inými ústrednými orgánmi štátnej správy, Národnou bankou Slovenska, európskymi inštitúciami, profesijnými asociáciami pôsobiacimi na finančnom trhu, akademickou obcou a so zástupcami združení na ochranu spotrebiteľa. Sme jedným z účastníkov spotrebiteľského vzdelávania. Pokiaľ ide o finančnú gramotnosť na Slovensku, je tu reálny priestor na realizáciu, pričom jej vývoj vnímame pozitívne, keďže vo všeobecnosti sa stretávame s pozitívnym ohlasom na zvyšovanie miery vedomostí, a to prostredníctvom spätnej väzby od samotných spotrebiteľov.

Význam a prínos projektu

Cieľom ochrany spotrebiteľa je zabezpečiť, aby všetci spotrebiteľia v Únii bez ohľadu na to, kde v EÚ žijú, zdržiavajú sa alebo nakupujú, požívali vysokú spoločnú úroveň ochrany pred rizikami a hrozbami pre svoju bezpečnosť a hospodárske záujmy, a zvýšiť možnosti spotrebiteľov pri obrane vlastných záujmov. Zákon chráni spotrebiteľa a priznáva mu osobitnú ochranu, keďže zákonodarca predpokladá, že v porovnaní s predávajúcim má slabšie postavenie. Je to najmä kvôli tomu, že vo väčšine prípadov spotrebiteľ nedokáže aktívne chrániť svoje ekonomické záujmy. Projekt prispieva k ochrane práv spotrebiteľa na trhu výrobkov a služieb, ktorý sa neustále rozširuje, pričom rastie zložitosť a komplexnosť ponúkaného portfólia nástrojov obchodníkov. Bez základných znalostí a zručností nie je možné robiť kvalifikované rozhodnutia, ktoré majú vplyv na osobný aj rodinný rozpočet. Cieľom projektu je zvýšiť index spotrebiteľskej gramotnosti prostredníctvom cieleného zvyšovania vedomostí, zručností a kompetencií cieľových skupín. Povedomie spotrebiteľov o dôležitosti spotrebiteľskej gramotnosti sa zvýši. Spotrebiteľia pochopia, že dostatočná spotrebiteľská gramotnosť pre nich osobne znamená lepšie rozhodovanie a zvýšenie miery blahobytu. Koordinácia aktivít poradenstva prinesie synergický efekt a poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských sporov sa tak dostane k väčšiemu okruhu spotrebiteľov. Projekt má priniesť právo spotrebiteľa na transparentné informácie a správnu orientáciu v množstve noviniek od rôznych obchodníkov.

Projekt je prínosom aj pre spoločnosť, pretože dostupné a kvalitné poradenstvo, pomoc pri riešení sporov, lepšia informovanosť, lepšia vymožiteľnosť práv a zvyšovanie celkovej úrovne ochrany spotrebiteľov, nepodporuje len individuálne bohatstvo, ale aj ekonomické zdravie celého národa. Je však výhodné aj pre hospodárstvo a spoločnosť ako celok. Tým, že lepšou informovanosťou si spotrebiteľia dokážu vybrať vhodné výrobky a služby, sú schopní presadzovaním kvalitnejšej hospodárskej súťaže, presadzovaním (stimulovaním) inovácií a požadovaním vyššej kvality a rozmanitosti zvýšiť efektívnosť jednotlivých odvetví a hospodársku prosperitu.