

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
FAKULTA PODNIKOVÉHO MANAŽMENTU

Evidenčné číslo: 104002/B/2022/36122176493731844

OCHRANA SPOTREBITEĽOV V EÚ A V SR
Bakalárska práca

2022

Samuel Pisarčík

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
FAKULTA PODNIKOVÉHO MANAŽMENTU

OCHRANA SPOTREBITEĽOV V EÚ A V SR
Bakalárska práca

Študijný program:	Ekonomika a manažment podniku
Študijný odbor:	Ekonomika a manažment podniku
Školiace pracovisko:	Katedra podnikovohospodárska
Školiteľ:	prof. Ing. Ľubica Foltínová, PhD.

Bratislava 2022

Samuel Pisarčík

Abstrakt

PISARČÍK, Samuel: *Ochrana spotrebiteľa v SR a v EÚ*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Fakulta podnikového manažmentu; Katedra podnikovo hospodárska. – Vedúca záverečnej práce: prof. Ing. Ľubica Foltínová, PhD. Bratislava: FPM EU, 2022, 54 s.

Záverečná práca je vypracovaná na tému Ochrana spotrebiteľa v Slovenskej republike a Európskej únii. Cieľom záverečnej práce je definovať pojem spotrebiteľ, charakterizovať význam ochrany spotrebiteľa na trhu a venovať sa opatreniam na ochranu spotrebiteľa v EÚ a SR. V praktickej časti analyzujeme vedomosti obyvateľov v oblasti ochrany spotrebiteľa. Jednotlivé časti bakalárskej práce boli zamerané nasledovne. Prvá časť je venovaná charakterizovaniu základných pojmov, právnej úprave Slovenskej republiky, ale aj legislatívy v Európskej únii. V ďalšej kapitole rozoberáme dotazníkový prieskum, ktorý odpovedá na otázky, aká je vedomosť práv medzi obyvateľmi, ako a či ich uplatňujú vo svojom živote. Následne v poslednej kapitole poukazujeme na zlepšenie, alebo prípadne odstránenie nedostatkov, na ktoré poukazujeme. Analýza dát z prieskumu nám odhalila, nedostatočnú vedomosť v oblasti práv spotrebiteľa, ako aj to, že pre obyvateľov sú zákony, ale aj inštitúcie neprehľadné. Výsledkom riešenia danej problematiky je popísanie legislatívy a opatrení v oblasti spotrebiteľských práv na Slovensku, ako aj v EÚ. Následne na základe dotazníkového prieskumu zameraného na analýzu vedomosti spotrebiteľských práv, a ich možnosti uplatnenia v živote sme z výsledkov prieskumu poukázali na možnosti, ako odstrániť nedostatky a nedokonalosti na spotrebiteľskom trhu .

Kľúčové slová:

spotrebiteľ, ochrana spotrebiteľa, reklamácia, zákon

Abstract

PISARČÍK, Samuel: Consumer protection in the Slovak Republic and in the EU. - University of Economics in Bratislava. Faculty of business management; Department of Business Administration. - Thesis supervisor: prof. Ing. Ľubica Foltínová, Ph.D. Bratislava: FPM EU, 2022, 54 p.

The final work is prepared on the topic of consumer protection in the Slovak Republic and the European Union. The aim of the final work is to define the concept of consumer, characterize the importance of consumer protection in the market and focus on consumer protection measures in the EU and Slovakia. In the practical part we analyze the knowledge of the population in the field of consumer protection. The individual parts of the bachelor thesis were focused as follows. The first part is devoted to the characterization of basic concepts, legislation of the Slovak Republic, but also legislation in the European Union. In the next chapter, we discuss a questionnaire survey that answers the questions of what the knowledge of rights among the population is, how and whether they apply them in their lives. Subsequently, in the last chapter, we point out the improvement or possible elimination of the shortcomings that we point out. The analysis of the data from the survey revealed to us the lack of knowledge in the field of consumer rights, as well as the fact that the laws, as well as the institutions, are confusing for the population. The result of solving the problem is a description of legislation and measures in the field of consumer rights in Slovakia as well as in the EU. Subsequently, based on a questionnaire survey focused on the analysis of knowledge of consumer rights and their ability to apply in life, we pointed out the results of the survey on how to eliminate shortcomings and imperfections in the consumer market.

Keywords:

consumer, consumer protection, complaint, law

Čestné vyhlásenie

Vyhlasujem, že som celú prácu vypracoval/a samostatne s použitím uvedenej odbornej literatúry.

Bratislava, 13. mája 2022

.....

vlastnoručný podpis

Pod'akovanie

Touto cestou, by som sa rád pod'akoval vedúcej bakalárskej práce prof. Ing. Ľubici Foltínovej za cenné pripomienky, odbornú pomoc, ale aj ústretovosť pri písaní bakalárskej práce.

Obsah

Úvod.....	11
1. Súčasný stav danej problematiky doma a v zahraničí.....	12
1.1 Definícia spotrebiteľa.....	12
1.2 Legislatívna úprava ochrany spotrebiteľov v SR.....	13
1.3 Inštitucionálne zabezpečenie ochrany spotrebiteľa v SR.....	16
1.4 Legislatívne zabezpečenie ochrany práv spotrebiteľa.....	19
1.5 Legislatíva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa.....	22
1.6 Spotrebiteľské práva a povinnosti.....	24
1.7 Práva spotrebiteľa pri reklamacii.....	27
2. Cieľ práce.....	33
3. Metodika práce a metódy skúmania.....	34
3.1 Charakteristika objektu skúmania.....	34
3.2 Pracovné postupy a metódy.....	34
3.3 Štatistické metódy.....	35
4. Výsledky práce.....	36
4.1 Hodnotenie dotazníkového prieskumu.....	36
4.2 Zhrnutie dotazníka.....	45
5. Diskusia.....	46
Záver	51
Zoznam použitej literatúry	53
Bibliografia	53

Zoznam obrázkov

Obrázok 1 Postup pri reklamácií	28
Obrázok 2 Druhy sporov, ktoré SOI ako subjekt alternatívneho riešenia sporov nerieši	31
Obrázok 3 Dôvody odmietnutia SOI riešenia alternatívneho sporu	32
Obrázok 4 Odkiaľ pochádzate ?	37
Obrázok 5 Ako hodnotíte Vašu vedomosť v oblasti ochrany spotrebiteľských práv	38
Obrázok 6 Zrozumiteľnosť a jednoznačnosť zákonov	39
Obrázok 7 Do akej miery dokážete spotrebiteľské práva uplatniť v praxi ?	40
Obrázok 8 V prípade potreby kde by ste hľadali informácie o právach a povinnostiach spotrebiteľa	41
Obrázok 9 Viete, na ktorú inštitúciu sa v prípade potreby pri ochrane práv spotrebiteľa obrátiť	42
Obrázok 10 Koľkokrát ste využili možnosť reklamácie	43
Obrázok 11 Pri uzatváraní zmlúv si prečítate celú zmluvu ešte pred podpisom?	43
Obrázok 12 Stalo sa Vám niekedy, že ste sa dostali do problémov z dôvodu, že ste si prečítali všetky prílohy zmluvy	44

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 Inštitúcie spolupracujúce s Ministerstvom hospodárstva SR.....	18
Tabuľka 2 Inštitúcie zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa	18
Tabuľka 3 Mimovládne organizácie zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa	19
Tabuľka 4 Desať hlavných zásad spotrebiteľa	20
Tabuľka 5 Smernice a nariadenia platné v Európskej únii	22
Tabuľka 6 Základné informácie o respondentoch prieskumu	37
Tabuľka 7 Korelačná analýza.....	45
Tabuľka 8 Opatrenia EÚ prijaté na obdobie 2020-2025	48

Úvod

Téma Ochrana spotrebiteľov v SR a v EÚ nás zaujala, a preto sme sa rozhodli ju rozpracovať lebo jej oblasť sa dotýka každého jedného z nás v našom každodennom živote. Spotrebiteľom sme a ani si to neuvedomujeme, či už nejakého tovaru alebo služby a s tým sa spájajú nie len povinnosti ale aj práva. Vstup do Európskej únie Slovensku priniesol určité zmeny vo fungovaní trhov. Nastali zmeny či už pre predávajúcich alebo kupujúcich. Tento krok odstránil niekoľko prekážok v oblasti obchodu, a preto je dôležité aby spotrebiteľ vedel, aké sú jeho práva, a akú ochranu mu poskytuje jeho krajina, a akú ochranu poskytuje samotná Európska únia.

Hlavným cieľom záverečnej práce bolo definovať pojem spotrebiteľ, charakterizovať význam ochrany spotrebiteľa na trhu a venovať sa opatreniam na ochranu spotrebiteľa v EÚ a SR a následne v praktickej časti analyzovať vedomosti obyvateľov v tejto oblasti.

Prvá kapitola je zameraná na oboznámenie s teoretickou stránkou danej tézy. Zamerali sme sa na konkrétnejšie na ochranu spotrebiteľských práv na Slovensku a jej legislatívne zabezpečenie. V tejto časti sme priblížili pojmy ako spotrebiteľ, spotrebiteľské práva a povinnosti, ale aj pojem reklamácia. Kvôli možnostiam, ktoré nám ponúka to že sme krajinou Európskej únie sme sa rozhodli sledovať aj ochranu spotrebiteľských práv v Európskej únii. Popísali sme hlavné zásady, ktoré v Európskej únii platia, a taktiež aj smernice a nariadenia, ktoré sa týkajú ochrany spotrebiteľa. Považujeme za dôležité, aby sa spotrebiteľia vedeli orientovať v zákonoch a právach, ktoré im prislúchajú, a taktiež neodmysliteľnou súčasťou je vedomosť, na ktoré inštitúcie sa môžu obrátiť v prípade ich problémov.

Druhá časť našej práce obsahuje prieskum medzi obyvateľstvom, ktorého cieľom bolo zistiť, akú úroveň vedomosti majú obyvatelia a ako vedia svoje práva uplatniť v praxi. Chceli sme zistiť či vôbec vedia na koho sa obrátiť, alebo kde majú hľadať informácie v prípade potreby. V nadväznosti nato, a po analýze výsledkov sme prišli s návrhmi riešení, ktoré by mohli v budúcnosti pomôcť zvýšiť úroveň vedomosti práv a povinnosti spotrebiteľov, ako aj ich vyššiu kvalitu života.

1. Súčasný stav danej problematiky doma a v zahraničí

Vzhľadom k tomu, že spotrebiteľmi sme každý jeden deň je táto téma málo diskutovaná. Nevieme presne definovať svoje práva ani povinnosti. Vieme len to, že existujú ale čo je ich obsahovou náplňou je pre mnohých ľudí veľká neznáma. Preto v tejto kapitole sme sa snažili priblížiť a vysvetliť dôležité termíny danej problematiky.

1.1 Definícia spotrebiteľa

„Do spotrebiteľských vzťahov vstupuje viacero subjektov. V právnej úprave možno identifikovať primárne subjekty, a to spotrebiteľ, združenie spotrebiteľov, iné právnické osoby založené na ochranu spotrebiteľa, predávajúci, výrobca, dovozca, dodávateľ, orgán verejnej moci“¹

Pojmové vymedzenie spotrebiteľa nie je ľahké. V odbornej literatúre sa nachádza široké množstvo jeho definícií. Vo všetkých však môžeme chápať jeho postavenie ako nevýhodné a z tohto dôvodu si vyžaduje ochranu. Rozrastanie Európskej únie viedlo k tomu aby sa zjednotilo chápanie tohto pojmu. Smernicou sa v európskom práve zjednotil pojem spotrebiteľ, a to na definíciu, ktorá chápe spotrebiteľa ako dobre informovanú osobu, ktorá dokáže vyhľadávať informácie samostatne. Sám je ochotný aj schopný rozhodovať sa o jeho zmluvných vzťahoch, pričom na seba preberá riziko na základe informácii, ktoré mu boli predložené². Náš právny poriadok v zákone č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa") definuje spotrebiteľa ako fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. V zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník") je tiež vymedzený pojem spotrebiteľ. Účinnosťou novely Občianskeho zákona pod číslom 379/2008 Z. z. sa definoval spotrebiteľ jednoznačne ako fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Touto novelou sa však nezmenila definícia v zákone o ochrane spotrebiteľa³.

¹ DZUROVÁ, M. et al. 2007. *Spotrebiteľské teórie a realie*. 1. vyd. Bratislava : Ekonóm, 2007, 293 s. ISBN 978-80-225-2327-1.

² DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

³ VOJČÍK, P. et al. 2010 b. *Občiansky zákonník : stručný komentár*. 3. vyd. Bratislava : Iura edition, 2010, 1282 s. ISBN 978-80-8078-368-6.

Dzurová vo svojej knihe poskytuje definíciu spotrebiteľa s kľúčovými znakmi, ktoré charakterizuje spotrebiteľa ako konečného konzumenta. Jeho nákup výrobkov alebo služby má neprofesionálny charakter a nakupuje ich na vlastné potreby.⁴

1.2 Legislatívna úprava ochrany spotrebiteľov v SR

V právnom poriadku v súčasnosti ochranu spotrebiteľa zabezpečuje celý komplex právnych noriem. Ochrana spotrebiteľa je objektom úpravy tak verejného práva, ako aj súkromného práva. Súkromnoprávna ochrana spotrebiteľa náleží zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a samostatným zákonom, ktoré boli prijaté v nadväznosti na niektoré smernice Európskej únie. Verejnoprávnu ochranu spotrebiteľa garantuje najmä zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa“)⁵.

Zákon o ochrane spotrebiteľa

Riešenie spotrebiteľských záležitostí a problematiky ochrany spotrebiteľa v intenciách vyspelých krajín EÚ sa začalo odvíjať prijatím zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, ktorý bol ako posledný federálny zákon prijatý v decembri roku 1992. V súčasnosti je tento zákon nahradený zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Tento zákon korešponduje s právnymi predpismi Európskej únie a odstraňuje niektoré nezrovnalosti, napríklad prekážky v obchode. Zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov, pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa, postavenie právnických osôb založených na ochranu spotrebiteľa. Ďalej vymedzuje práva pri ochrane zdravia a života spotrebiteľa, jeho ekonomických záujmov pri poskytovaní výrobkov a služieb. Taktiež upravuje otázky poskytovania informácií o výrobkoch a službách. Rieši vzdelávanie v oblasti ochrany a zastupovanie spotrebiteľa pri riešení jeho problémov v súvislosti s uplatňovaním práv. Nový zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa oproti predchádzajúcemu zákonu prináša len jednu novinku – transponuje do slovenského práva smernicu o nekalých obchodných praktikách. Na druhej strane má zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nedostatky, namiesto udržania predchádzajúcej dosiahnutej vysokej úrovne 29 ochrany spotrebiteľa

⁴ DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

⁵ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

úroveň ochrany spotrebiteľa znižuje a dokonca zavádza niektoré povinnosti priamo na škodu spotrebiteľa ako je napr. povinnosť vydať reklamačný poriadok.⁶

Podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa rozumie:

- a) Spotrebiteľom fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti,
- b) Predávajúcim 1. Podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby 2. Fyzická osoba, ktorá predáva spotrebiteľovi výrobky z vlastnej pestovateľskej alebo chovateľskej činnosti 3. Fyzická osoba, ktorá predáva vlastné použité výrobky, okrem potravín
- c) Výrobcom je osoba, ktorá výrobok vyrobí, vyťaží, obnoví, upraví alebo inak získa alebo ten, kto sa za výrobcu vydáva označením výrobku svojím menom a má sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu.
- d) Dovožcom je podnikateľ, ktorý doviezol do členského štátu výrobok zo štátu, ktorý nie je členským štátom, alebo jeho splnomocnenec.
- e) Dodávateľom je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku, alebo jeho splnomocnenec.
- f) Výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne. Službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne s výnimkou činností upravených osobitnými predpismi⁷.

Občiansky zákonník

V súkromnoprávných vzťahoch má dominantné postavenie Občiansky zákonník, ktorý vymedzuje všeobecný legislatívny rámec ochrany spotrebiteľa. V prvej časti piatej hlavy (§ 52-60) a ôsmej časti, druhej hlavy, v štvrtom oddiele (§ 612-627) Občianskeho

⁶ Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

⁷ Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

zákonníka je obsiahnutá úprava práv a povinností kupujúceho a predávajúceho. Súkromnoprávna ochrana spotrebiteľa bola 1. aprílom 2004 výrazným spôsobom posilnená v dôsledku prijatia zákona č. 150/2004 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Na základe neho bola prvá časť Občianskeho zákonníka doplnená piatou hlavou, ktorá v ustanoveniach § 52 až 60 upravuje „Spotrebiteľské zmluvy“. Zároveň doterajší inštitút predaja v obchode ako forma kúpnej zmluvy bola premenovaná na: „Osobitné ustanovenia o predaji tovaru v obchode (Spotrebiteľské kúpne zmluvy)“. Podľa Občianskeho zákonníka je dodávateľom osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Spotrebiteľom je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti⁸.

Legislatíva ochrany spotrebiteľa je rozsiahla a upravuje ju hneď niekoľko zákonov, smerníc a nariadení. Táto legislatíva sa je prepojená hneď s niekoľkými odvetviami práva, ako aj z oblasti verejného i súkromného práva.

Ochranou spotrebiteľa sa ďalej zaoberajú nasledovné zákony a nariadenia:

- nariadenie vlády SR č. 404/2007 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov
- zákon 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
- zákon č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení zákona č. 451/2004 Z.z. 32
- zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov o nariadenie vlády SR č. 658/2005 Z. z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na kozmetické výrobky v znení neskorších predpisov o zákon č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- zákon č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

⁸ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

- 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. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 431/2004 Z. z.
- zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov
- zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov
- zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.⁹

1.3 Inštitucionálne zabezpečenie ochrany spotrebiteľa v SR

Zákon č. 274/1993 Z. z. o vymedzení pôsobnosti orgánov vo veciach ochrany spotrebiteľa a zákon 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 boli vydané za účelom efektívnejšieho presadzovania zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa. Na Slovensku uplatnený systém ochrany spotrebiteľa, podobne ako v iných členských štátoch EÚ, vychádzal zo všeobecných princípov, ktoré uplatňujú štáty s rozvinutou ekonomikou a určil spôsob inštitucionálneho zabezpečenia ochrany spotrebiteľa v SR. Koordinačnú úlohu v oblasti spotrebiteľskej politiky zveril Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky. Zároveň stanovil podiel účasti jednotlivých ministerstiev a ostatných

⁹ MHSR ochrana spotrebiteľa [elektronický zdroj], [cit. 2022-10-12]. Dostupné na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/legislativa-v-oblasti-ochrany-spotrebiteľa>

ústredných orgánov štátnej správy, orgánov miestnej štátnej správy, špecializovaných inšpekčných a dozorných orgánov, orgánov samosprávy, ako aj nevládných spotrebiteľských a podnikateľských združení na tvorbe a realizácii spotrebiteľskej politiky.

Štátne inštitúcie zodpovedné za spotrebiteľskú politiku

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky je podľa zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a o organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov ústredným orgánom štátnej správy pre ochranu spotrebiteľa. V súlade s organizačným poriadkom Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v oblasti ochrany spotrebiteľa ministerstvo plní najmä tieto úlohy:

- koordinuje orgány štátnej správy pri ochrane záujmov spotrebiteľov – Rada pre spotrebiteľskú politiku,
- plní funkciu Jednotného úradu pre spoluprácu medzi národnými orgánmi členských štátov, zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa,
- podieľa sa na príprave, transpozícii a implementácii legislatívy Spoločenstva
- zabezpečuje úlohy ministerstva vyplývajúce z členstva v pracovných skupinách a výboroch EÚ a OECD za oblasť ochrany spotrebiteľov a zdravia,
- pripravuje návrhy všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa,
- zabezpečuje činnosť Sektorovej pracovnej skupiny pre ochranu spotrebiteľa a informácie,
- metodicky usmerňuje orgán trhového dozoru – Slovenskú obchodnú inšpekciu,
- spolupracuje s občianskymi združeniami

Pri zabezpečovaní úloh v oblasti ochrany spotrebiteľa na úrovni ústredných orgánov štátnej správy spolupracuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky aj s inými ministerstvami, inštitúciami, združeniami, ale aj rôznymi mimovládnymi organizáciami. Spolupráca Ministerstva hospodárstva je prepojená s nasledovnými inštitúciami:

Tabuľka 1 Inštitúcie spolupracujúce s Ministerstvom hospodárstva SR

Inštitúcie spolupracujúce s Ministerstvom hospodárstva SR
Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky
Ministerstvom životného prostredia Slovenskej republiky
Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
Ministerstvom kultúry Slovenskej republiky
Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky
Protimonopolným úradom Slovenskej republiky
Ministerstvom financií Slovenskej republiky
Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky
Ministerstvom pôdohospodárstva a rozvoja vidieka Slovenskej republiky
Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky
Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky
Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Ec.europa.eu¹⁰

Spolupracuje však aj s inými inštitúciami, ktoré majú svoje zameranie a riešia úlohy a problematiku v oblasti svojho pôsobenia. Prehľad inštitúcií zaoberajúcich sa ochranou spotrebiteľa zobrazuje nasledujúca tabuľka:

Tabuľka 2 Inštitúcie zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa

Inštitúcie zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa
Slovenská obchodná inšpekcia
Štátna energetická inšpekcia
Štátna veterinárna a potravinová správa SR
Štátny ústav pre kontrolu liečiv
Úrad verejného zdravotníctva SR
Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
Technická inšpekcia
Štátna školská inšpekcia
Slovenská inšpekcia životného prostredia
Útvar dohľadu nad finančným trhom
Poštový regulačný úrad
Telekomunikačný úrad SR
Rada pre vysielanie a retransmisii

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Ec.europa.eu¹¹

¹⁰ EC.EUROPA.EU NATIONAL CONSUMER ORGANISATIONS SK [elektronický zdroj], júl 2010, [2021-10-27] Dostupné na https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/national-consumer-organisations_sk_listing_sk.pdf

¹¹ EC.EUROPA.EU NATIONAL CONSUMER ORGANISATIONS SK [elektronický zdroj], júl 2010, [2021-10-27] Dostupné na https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/national-consumer-organisations_sk_listing_sk.pdf

Ďalšou skupinou, ktorá sa zaoberá ochranou spotrebiteľa sú mimovládne organizácie. Vzhľadom na často komplikované napĺňanie spotrebiteľských očakávaní v oblasti dodržiavania etického minima oficiálnymi subjektmi štátnej správy je intenzívne využívaná participácia mimovládnych organizácií zameraných na ochranu spotrebiteľa. Tie plnia svoje úlohy a zaoberajú sa oblasťou, v ktorej pôsobia. Nasledujúca tabuľka zobrazuje, niektoré z týchto mimovládnych organizácií.

Tabuľka 3 Mimovládne organizácie zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa

Mimovládne organizácie zaoberajúce sa ochranou spotrebiteľa
Združenie slovenských spotrebiteľov
Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska
Asociácia spotrebiteľov Slovenska
Spotrebiteľská informačná agentúra
Asociácia užívateľov služieb
Slovenské združenie ochrany práv pacientov a spotrebiteľov
Spotrebiteľský inštitút
Združenie občianskej sebaobrany

Zdroj: vlastné spracovanie podľa ec.europa.eu¹²

Všetky tieto inštitúcie pomáhajú zabezpečovať legislatívu v rámci Slovenskej republiky, a však Slovensko, ako krajina Európskej únie sa podriaďuje legislatíve aj Európskej únii.

1.4 Legislatívne zabezpečenie ochrany práv spotrebiteľa v EÚ

Európska únia má vo svojich zákonoch zakotvenú aj ochranu spotrebiteľa. Tieto zákony musia dodržiavať všetky členské krajiny, pričom je to minimum, ktorým sa musia riadiť. Niektoré členské krajiny poskytujú v tejto oblasti aj prísnejšiu ochranu spotrebiteľa ako je obsahom komunitárneho práva¹³. V zákone je teda stanovených desať hlavných zásad, ktorých sa môže spotrebiteľ domáhať. Tieto zásady sa priznávajú spotrebiteľovi v každej členskej krajine.

¹² EC.EUROPA.EU NATIONAL CONSUMER ORGANISATIONS SK [elektronický zdroj], júl 2010, [2021-10-27] Dostupné na https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/national-consumer-organisations_sk_listing_sk.pdf

¹³ CIRÁK, J., FICOVÁ, S. et al. 2008. *Občianske právo : všeobecná časť*. 1. vyd. Šamorín : Heuréka, 2008, 359 s. ISBN 978-80-891-2251-6.

Tabuľka 4 Desať hlavných zásad spotrebiteľa

Desať hlavných zásad spotrebiteľa
Prvá zásada
Poukazuje na to, že spotrebiteľ má možnosť si kúpiť čokoľvek a kdekoľvek a nemôže mu byť zabránené dovieť si tento výrobok úradmi krajiny. Kupujúci sa nemusí starať o zaplatenie cla alebo dodatočnej DPH. Táto zásada hovorí aj o výnimkách medzi, ktoré zaraďujeme strelné zbrane, morálne urážlivé predmety a iné.
Druhá zásada
Kupujúci má právo vrátiť zakúpený výrobok naspäť ak nezodpovedá dohode, ktorá bola uzatvorená s predajcom v čase kúpy. Kupujúci má právo žiadať výmenu alebo opravu tohto výrobku. Ďalšou z možností je dohoda o znížení ceny alebo až celkové vrátenie peňazí za daný výrobok. Tento postup je možný uplatniť po dobu 24 mesiacov od prevzatia kúpeného výrobku
Tretia zásada
EÚ kladie vysoký dôraz nato, aby všetky výrobky, ktoré spotrebiteľ má možnosť v EÚ kúpiť boli bezpečné. Táto zásada poukazuje na to, že krajiny EÚ majú jedny z najvyšších bezpečnostných štandardov na svete. EÚ má okrem toho aj predpisy ohľadom regulácie bezpečnosti potravín dovezených do EÚ od krajín, ktoré nie sú členmi EÚ.
Štvrtá zásada
Táto zásada sa dotýka označovania potravín. To má za úlohu poskytnúť spotrebiteľovi informácie, ktoré zložky obsahujú potraviny, ktoré konzumuje. Tu musia byť uvedené všetky farbivá, sladidlá, konzervačné prísady a ďalšie chemické prísady. Ak výrobok obsahuje zložku, ktorá môže vyvolať alergickú reakciu u spotrebiteľa, musí byť taktiež uvedená na etikete. Zákony hovoria aj o názvoch spojených s akostnými výrobkami, ktoré pochádzajú z určitých regiónov. Ak je v názve určitá oblasť tak spotrebiteľ si môže byť istý, že tento výrobok odtiaľ v skutočnosti pochádza. V prípade vyskytovania sa geneticky modifikovaných zložiek vo výrobku je tiež povinné označenie tejto informácie na etikete, aby spotrebiteľ bol s touto skutočnosťou oboznámený.
Piatá zásada
Podľa zákonov EÚ by mali byť zmluvy korektné a nestavať spotrebiteľa do nevýhodnej situácie. Je nepodstatné, kde je uzatvorená zmluva, ktorá obsahuje neprijateľné podmienky. Zákaz platí na všetky členské krajiny EÚ a tým chráni spotrebiteľov pred zneužitím tohto druhu.
Šiesta zásada
Tu hovoríme o tom, že spotrebiteľia majú právo zmeniť názor. Ak spotrebiteľ uzavrie spotrebiteľskú zmluvu prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, ako teleshopping, internet, objednávkový katalóg, je oprávnený zrušiť túto zmluvu aj bez udania dôvodu. Môže

tak urobiť do siedmich dní alebo ak sa to týka niektorých finančných služieb táto lehota sa predlžuje na štrnásť kalendárnych dní.
Siedma zásada
EÚ považovala za dôležité, aby spotrebiteľ vedel rýchlo a jednoducho porovnať cenu výrobkov. To určili ako siedmu zásadu kde je povinnosťou uvádzať jednotkovú cenu výrobkov. Čo sa týka finančných spoločností, tie musia spotrebiteľovi okrem výšky mesačných splátok oznámiť aj ročné percento úrokovej sadzby, ktorá sa im platí.
Ôsma zásada
Priznáva právo spotrebiteľovi na konanie bez zavádzania. Reklama cez internetových, telefonických alebo dobierkových predajcov nesmie byť klamlivá. Povinnosťou predávajúcich subjektov je poskytnúť všetky informácie o tom kto sú, čo mu chcú prediť, koľko za to zaplatí a tiež informovať spotrebiteľa o lehote, v ktorej dostane svoj výrobok. Napríklad výhra v lotérii, kedy dochádza k oklamaniu spotrebiteľa a triky podobného charakteru sa považujú za nelegálny marketing. Táto zásada postihuje aj pôžičkové a úverové spoločnosti, ktoré sú povinné poskytnúť spotrebiteľovi písomne všetky podrobnosti ohľadom úverovej zmluvy, ako sú výška úroku, dĺžka trvania zmluvy a jej vypovedania .
Deviata zásada
Táto hovorí o ochrane spotrebiteľa počas dovolenky. Cestovná kancelária, s ktorou spotrebiteľ uzavrel zmluvu má viacero povinností ako napríklad aj v prípade finančných ťažkostí je povinná dopraviť ho domov alebo aj ak dovolenkové miesto nie je totožné sľubom v katalógu má právo spotrebiteľ na náhradu. Táto zásada mu tiež priznáva právo na zrušenie rezervácie ak ide o prípady v ktorých sa cestovná kancelária snaží navýšiť cenu zájazdu alebo zmeniť miesto bez jeho súhlasu.
Desiata zásada
Posledná zásada sa týka účinného odškodnenia pri cezhraničných sporoch. Túto zásadu vykonáva najmä sieť európskych spotrebiteľských centier. Jej pôsobenie je celoeurópske a poskytuje spotrebiteľom poradenstvo a pomoc pri riešení ich sporov. Jej úlohou je informovať spotrebiteľov o ich právach a budovať si ich dôveru.

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Pravaspotrebiteľa.sk¹⁴

¹⁴ PRAVASPOTREBITELA 10 základných práv spotrebiteľov v európskej únii [elektronický zdroj], [2022-01-12] Dostupné na <http://www.pravaspotrebiteľa.sk/index.php?page=rights>

1.5 Legislatíva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa

Slovenská republika ako jedna z krajín Európskej únie sa neriadi len svojimi vnútroštátnymi právnymi predpismi ale vzťahuje sa ňu aj európske právo a právne normami Európskej únie. Tieto normy a smernice sa vzťahujú a majú platnosť v každej členskej krajine. Nasledujúce smernice a nariadenia upravujú vnútroštátne právo členských krajín a sú tak dôležitou zložkou legislatívneho zabezpečenia aj Slovenskej republiky.

Tabuľka 5 Smernice a nariadenia platné v Európskej únii

Smernice a nariadenia platné v Európskej únii
SMERNICA RADY 85/374/EHS o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov o zodpovednosti za chybné výrobky
SMERNICA RADY 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 94/11/ES o aproximácii zákonov, iných predpisov a správnych opatrení členských štátov o označovaní materiálov používaných v hlavných zložkách obuvi určenej na predaj spotrebiteľom
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 98/6/ES o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 1999/94/ES o dostupnosti spotrebiteľských informácií o spotrebe paliva a emisiách CO ₂ pri predaji nových osobných automobilov
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 1999/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2000/31/ES o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode)
NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 178/2002/ES, ktorým sa ustanovujú všeobecné zásady a požiadavky potravinového práva, zriaďuje Európsky úrad pre bezpečnosť potravín a stanovujú postupy v záležitostiach bezpečnosti potravín
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku
SMERNICA PARLAMENTU A RADY 2003/33/ES o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa reklamy a sponzorstva tabakových výrobkov

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 261/2004/ES ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2006/114/ES o klamlivej a porovnávacej reklame
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2008/122/ES o ochrane spotrebiteľov, pokiaľ ide o určité aspekty zmlúv o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, o dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a o výmene
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2009/22/ES o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov
NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 1007/2011/EÚ o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením
NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 1169/2011/EÚ o poskytovaní informácií o potravinách spotrebiteľom
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 524/2013/EÚ o riešení spotrebiteľských sporov online
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2015/2302/EÚ o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách
NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2017/2394/EÚ o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2019/770/EÚ o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2019/771/EÚ o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru
SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2019/2161/EÚ, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES,

2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2020/1828/EÚ o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Ministerstvo hospodárstva SR.sk¹⁵

Dôležitým prvkom spotrebiteľských vzťahov je ovládať legislatívu a inštitúcie, či už na vnútroštátnej, alebo aj na Európskej úrovni, lenže neodlúčiteľnou súčasťou je aj vedomosť svojich práv a povinností, ktoré prináležia každému jednému z nás.

1.6 Spotrebiteľské práva a povinnosti

Práva, ale aj povinnosti spotrebiteľa by mal ovládať každý jeden z nás. Tým, že spotrebiteľmi sme celý náš život je ich vedomosť dôležitá. Niektorí si myslia, že možno stačí ak ovláda len jeho práva, ale ako každá minca má dve strany tak je to aj v tomto prípade a spotrebiteľ má aj svoje povinnosti.

Práva spotrebiteľa

História práv je prepojená s menom Johna F. Kennedyho, ktorý prišiel s deklaráciou práv spotrebiteľov 15. marca 1962. Neskôr americký prezident Johnson vyhlásil právo na spotrebiteľskú výchovu. Svetová spotrebiteľská organizácia doplnila tieto práva ďalšími tromi a to právo na zdravé životné prostredie, na uspokojovanie potrieb a na náhradu. Svetový deň práv spotrebiteľov Valné zhromaždenie OSN na základe iniciatívy Medzinárodnej organizácie spotrebiteľských zväzov v roku 1985 stanovilo na 15. marec.¹⁶

Veľmi často sa stretávame s nízkou informovanosťou spotrebiteľov o svojich právach. Väčšinou sa stretávame s tým, že spotrebiteľ sa začína zaujímať o svoje práva až v momente kedy nastane situácia, ktorú potrebuje vyriešiť. Informovanosť spotrebiteľov nie je dostatočná. Ani v mediálnej sfére sa často táto téma nerozoberá z dôvodu neatraktívnosti. Táto téma by sa mala rozoberať už na základných školách kde by deti dostali informácie o svojich právach a povinnostiach v spotrebiteľskom vzťahu¹⁷.

¹⁵ MHSR ochrana spotrebiteľa legislatíva EU v oblasti ochrany spotrebiteľa [elektronický zdroj],[cit.2022-04-26] Dostupné na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/legislatíva-eu-v-oblasti-ochrany-spotrebiteľa>

¹⁶ DZUROVÁ, M. et al. 2007. *Spotrebiteľské teórie a realie*. 1. vyd. s. ISBN 978-80-225-2327-1.

Bratislava : Ekonóm, 2007, 293

¹⁷ DZUROVÁ, M. et al. 2012. *Ochrana spotrebiteľa : praktikum*. Bratislava : Ekonóm, 2012, 132 s. ISBN 978-80-225-3406-2.

Práva spotrebiteľa delíme na dve skupiny. Prvá skupina je tvorená právom, ktoré spotrebiteľom výslovne priznáva vnútroštátny všeobecný záväzný právny predpis SR alebo právny akt EÚ s prednosťou pred zákonom. V druhej skupine sú zaradené práva, ktoré sú obsiahnuté v právnych povinnostiach podnikateľom určených všeobecne záväzným právnym predpisom. Tieto práva nie sú v našom právnom poriadku výslovne priznané. Môžeme ich ale z právnej úpravy odvodiť. Práva spotrebiteľov obsahuje Zákon o ochrane spotrebiteľa, a to v § 3¹⁸.

Spotrebiteľia prináleží právo na výrobky a služby v primeranej kvalite, na úhradu škody, na reklamáciu, právo byť informovaný, možnosť vzdelávania, ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na zasielanie sťažností a podnetov pri poškodení práv spotrebiteľa orgánom dozoru a kontroly alebo obci¹⁹.

Druhým bodom je právo spotrebiteľov na informácie. Toto právo nám priznáva zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov (ďalej len "Ústava SR") v čl. 26, kde je uvedené právo vyhľadávať, prijímať a rozširovať informácie. V tomto bode má orgán verejnej moci povinnosť oboznámiť spotrebiteľov o právoplatných rozhodnutiach vzťahujúcich sa na práva spotrebiteľov. Povinnosťou predávajúceho je informovať spotrebiteľa pri predaji o vlastnostiach výrobku alebo služby a o spôsobe akým sa dá výrobok použiť. Taktiež je jeho povinnosťou poskytnúť inštrukcie o montáži a údržbe výrobkov, o úschove, skladovaní, lehote používania alebo informácie o nebezpečenstve, ktoré môže spotrebiteľovi hroziť pri jeho používaní. Informácie musia byť zrozumiteľné a v prípade potreby musí výrobok obsahovať aj písomný návod²⁰.

Spotrebiteľ je tiež chránený pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Pod týmto pomenovaním chápeme zmluvy uzatvorené nielen podľa Občianskeho zákonníka, ale aj Obchodného zákonníka prípadne aj iných zákonov. Z tohto práva o spotrebiteľských zmluvách nemôže vyplývať nerovno vážnosť práv a povinností zmluvných strán, pričom sú v neprospech spotrebiteľa²¹.

¹⁸ DRGONCOVÁ, J. 2007. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. 1. vyd. Šamorín : Heuréka, 2007, 576 s. ISBN 978-80-891-2245-5.

¹⁹ KRAJČO, J. 2011. *Spotrebiteľská zmluva v aplikačnej praxi v SR a EÚ*. Bratislava : Eurounion, 2011, 640 s. ISBN 978-80-893-7414-4.

²⁰ DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

²¹ VOJČÍK, P. et al. 2010 b. *Občiansky zákonník : stručný komentár*. 3. vyd. Bratislava : Iura edition, 2010, 1282 s. ISBN 978-80-8078-368-6.

Štvrtým právom, ktoré zákon priznáva spotrebiteľovi je právo spájať sa v združeniach s inými spotrebiteľmi a za ich pomoci chrániť a uplatňovať záujmy spotrebiteľov. Okrem toho môžu tiež presadzovať práva zo zodpovednosti voči osobám, ktoré zapríčinili škodu na právach spotrebiteľov²².

Spotrebiteľ sa môže dožadovať na súde ochrany svojho práva v prípade porušenia svojich práv proti porušiteľovi na základe zákona. Nielen spotrebiteľ môže na súde žiadať, aby sa porušiteľ zdržal svojho protiprávneho konania, ale takisto aj združenie²³.

Okrem § 3 môžeme právo spotrebiteľa nájsť aj v § 6 ods. 7 Zákona o ochrane spotrebiteľov. Tento zákon nám hovorí o práve spotrebiteľa vrátiť nebezpečný výrobok predávajúcemu, výrobcovi, dodávateľovi alebo dovozcovi. Zachovávanie spotrebiteľských práv by mali mať na pamäti všetci podnikatelia pretože to je základ fungovania trhu.²⁴

Povinnosti spotrebiteľa

Zákon o ochrane spotrebiteľov nám hovorí o povinnostiach podnikateľských subjektov. Ťažko je nájsť presný právny predpis, ktorý by nám konkrétne vymedzil povinnosti spotrebiteľa. Kvôli tomu nie je spotrebiteľ dostatočne oboznámený o svojich povinnostiach a nepozná ich. Tie sú potrebné pre domáhanie svojich práv. Medzi jednu z povinností patrí, aby spotrebiteľ mal znalosť zákonov a noriem, ktoré sa týkajú jeho ochrany práv. Ďalej by mal vedieť ako sú jeho práva ovplyvňované slobodou trhu. Pri uzatváraní zmlúv a dohôd by mal poznať svoje práva a mal by byť schopný tieto práva presadiť sám alebo za pomoci spotrebiteľského poradenstva. Okrem toho by mal poznať štátne a občianske organizácie, ktoré sú v jeho okolí a byť informovaný o ich činnostiach. Toto je len časť z povinností o ktorých by mal spotrebiteľ vedieť. Voči podnikateľskému subjektu má podľa Občianskeho zákonníka tiež rôzne povinnosti ako napríklad povinnosť prevziať od podnikateľa tovar, ktorý si kúpil a zaplatiť za neho dohodnutú cenu v termíne, na ktorom sa dohodli. Tiež musí znášať náklady, ktoré súvisia s prevzatím zakúpeného tovaru²⁵.

²² DRGONCOVÁ, J. 2007. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. 1. vyd. Šamorín : Heuréka, 2007, 576 s. ISBN 978-80-891-2245-5.

²³ KRAJČO, J. 2011. *Spotrebiteľská zmluva v aplikačnej praxi v SR a EÚ*. Bratislava : Eurounion, 2011, 640 s. ISBN 978-80-893-7414-4.

²⁴ DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

²⁵ DZUROVÁ, M. et al. 2008. *Spotrebiteľské teórie a realie : praktikum*. 1 vyd. Bratislava : Ekonóm, 2008, 142 s. ISBN 978-80-225-2608-1.

1.7 Práva spotrebiteľa pri reklamácii

Reklamáciu chápeme ako nespokojnosť spotrebiteľa. Môžu nastať rôzne príčiny reklamácie. Vo všeobecnosti môžeme hovoriť vlastnostiach, ktoré spôsobujú spotrebiteľovi škodu. Reklamácie majú negatívny vplyv na vzťahy podnikateľského subjektu so spotrebiteľom. Často vznikajú rôzne konflikty, ktoré vedú k narušeniu ich vzťahov. V tejto problematike majú napomáhať zákony, ktoré navrhujú postupy riešenia²⁶

Zo zákona spotrebiteľovi prináleží právo využiť možnosť reklamácie v lehote, ktorú nazývame reklamačná lehota. Reklamačná lehota je termín, kedy spotrebiteľ môže uplatniť svoje právo na reklamáciu. Domáhanie reklamácie po tejto dobe môže byť zamietnuté. Podnikateľ môže reklamáciu uznať, alebo môže byť poskytnutá spotrebiteľovi zľava. Za okolností ak si podnikateľ a spotrebiteľ nedohodli reklamačnú lehotu postupuje sa podľa právnych predpisov²⁷. Záručné lehoty sa líšia od charakteru tovaru, ktorý si spotrebiteľ kúpi. Rozlišujeme päť druhov zákonných záručných lehôt, ktoré musia predávajúci dodržať.

- Lehota 24 mesiacov nám platí na predávaný tovar a zhotovenie vecí na zákazku.
- Záručná lehota 18 mesiacov pri stavebných opravách a úpravách.
- 12 mesiacov pri predaji použitých vecí,
- 3 mesiace pri oprave a úprave vecí a posledný druh záručnej doby sú 3 roky pri zhotovení stavby.
- Ak je na obale alebo návode uvedená lehota použitia, záručná doba sa skončí až po skončení tejto lehoty.
- Lehoty, ktoré definuje zákon predstavujú len minimálnu lehotu.
- Zákon pozná aj výnimku ohľadom 24 mesačnej záručnej doby v prípade ak ide o použité veci pri ktorých sa záručná doba skracuje na 12 mesiacov²⁸.

²⁶ DZUROVÁ, M. 2004. *Proces vybavovania reklamácií*. 1 vyd. Hronský

Beňadík : Netri, 2004, 98

s. ISBN 808-92-0200-4.

²⁷ DZUROVÁ, M. 2004. *Proces vybavovania reklamácií*. 1 vyd. Hronský

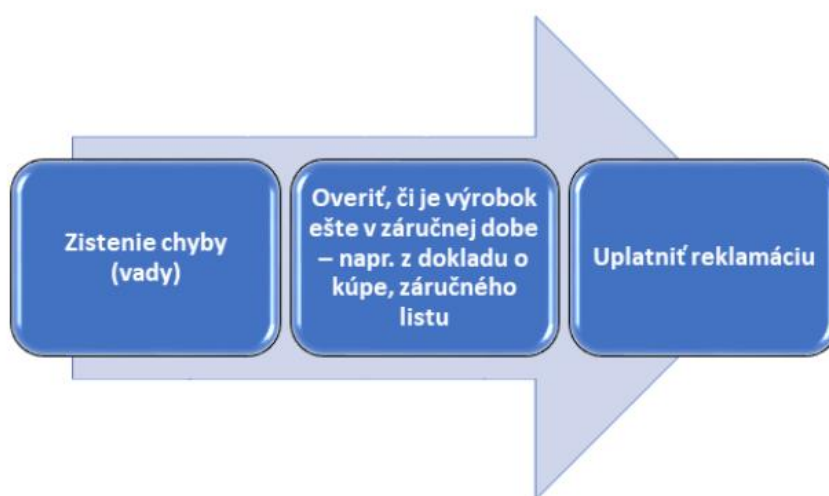
Beňadík : Netri, 2004, 98

s. ISBN 808-92-0200-4.

²⁸ DRGONCOVÁ, J., MICHELL, D. et al. 2004. *Ochrana spotrebiteľa : príručka na uplatňovanie smerníc EÚ na ochranu spotrebiteľa v SR*. Bratislava : Slovenská obchodná a priemyselná komora, 2004, 99 s. ISBN 808-91-0517-3.

Postup pri reklamácii

Proces reklamácie začína momentom, kedy odhalíme, že náš výrobok, služba alebo stavba má nejakú vadu alebo chybu. Vtedy musíme overiť, či je výrobok ešte v záručnej dobe a vzťahuje sa naň možnosť reklamácie. Tento fakt zvyčajne zisťujeme z dokladu o kúpe, alebo aj zo záručného listu. Ak túto podmienku spĺňa môže zahájiť proces uplatnenia reklamácie.



Obrázok 1 Postup pri reklamácii

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Slovensko.sk²⁹

Proces uplatňovania reklamácie

Spotrebiteľ ak na základe postupu zistí, že mu prináleží právo reklamácie začne proces uplatnenia. Tento proces začína oznámením. Oznámenie môže mať rôznu formu, a to telefonickú, elektronickú alebo písomnú³⁰. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu u podnikateľa musí si pripraviť doklad o kúpe a preskúmať pokyny od obchodníka. Spotrebiteľ musí uviesť v reklamačnom protokole nedostatky výrobku a osobné informácie. Chyby by mal definovať jasne, a k vyplnenému reklamačnému protokolu pripojiť záručný list. Tento

²⁹ SLOVENSKO.SK životné situácie ako reklamovať chybný vadný výrobok [elektronický zdroj], [2022-04-24]. Dostupné na https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_ako-reklamovat-chybn-y-vadny

³⁰ DZUROVÁ, M. 2004. *Proces vybavovania reklamácií*. 1 vyd. Hronský Beňadik : Netri, 2004, 98 s. ISBN 808-92-0200-4.

reklamačný poriadok musí následne podpísať a dohodnúť sa s podnikateľom na vybavení reklamácie.

Podnikateľ v reklamačnom konaní skontroluje čas nákupu a príslušný doklad. Skontroluje dôvod reklamácie a následne vykoná kontrolu výrobku. Podnikateľ musí vykonať reklamáciu podľa zákona a vyhotovuje reklamačný protokol. Ďalej informuje spotrebiteľa kedy bude preskúmaná jeho žiadosť. Reklamačný protokol vystavuje v dvoch kópiách pričom jednu dá spotrebiteľovi a jedna ostane pri reklamovanom tovare ³¹. Predávajúci, zamestnanec alebo iná povinná osoba na to oprávnená je povinná vybaviť reklamáciu ihneď. Ak však ide o prípady, ktoré sú zložitejšie zákon mu na to dáva tri pracovné dni. Do tejto doby nepočítame čas, ktorý má odborník na posúdenie chyby³². Chyba môže spočívať z výroby, prepravy, skladovania alebo manipulácie. Tiež mohla vzniknúť, ak spotrebiteľ nesprávne výrobok nainštaloval alebo ho nesprávne používal. Sú prípady kedy spotrebiteľ od kúpeného výrobku očakáva vlastnosti, ktoré nemá, ale jeho predpoklad sa zakladal na týchto predstavách ³³.

Podnikateľ musí reklamáciu vybaviť do 30 dní. Ak to nestihne spotrebiteľovi sa priznávajú práva akoby išlo o chybu, ktorá sa nedá odstrániť. Zákon dáva predávajúcemu povinnosť výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie, ak neuzná reklamáciu do troch pracovných dní. Tiež je jeho povinnosť ak si to vyžiada orgán dozoru zaslať im alebo preukázať výsledky³⁴.

Rozlišujeme tri typy chýb pri posudzovaní reklamácie,

- odstrániteľné,
- neodstrániteľné – chyba bráni tomu, aby sa vec mohla riadne používať,
- neodstrániteľné – chyba nebráni tomu, aby sa vec mohla ďalej používať.

Pri odstrániteľnej chybe má spotrebiteľ právo požadovať odstránenie vady, prípadne zmenu chybnej časti za novú. Tiež je tu možnosť vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak s tým kupujúci súhlasí. Ak je chyba neodstrániteľná a výrobok sa nedá riadne používať, spotrebiteľ si môže

³¹ DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

³² DRGONCOVÁ, J. 2007. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. 1. vyd. Šamorín : Heuréka, 2007, 576 s. ISBN 978-80-891-2245-5.

³³ DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

³⁴ DRGONCOVÁ, J. 2007. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. 1. vyd. Šamorín : Heuréka, 2007, 576 s. ISBN 978-80-891-2245-5.

zvoliť či chce vrátenie peňazí alebo výmenu výrobku. Pri neodstrániteľnej chybe, ale možnosti vec používať riadnym spôsobom vzniká kupujúcemu právo na primeranú zľavu z ceny predmetu³⁵.

Keď podnikateľ rozhodne o reklamácií oznámi spotrebiteľovi výsledok preverenia, ktorý môže byť reklamáciu zamietnuť alebo klasifikovať reklamáciu ako oprávnenú. Pri zamietnutí by mal uvádzať dôvod ako napríklad oneskorené alebo neoprávnené podanie. Ak reklamáciu podnikateľ uzná rozlišujeme dva typy a to prípad keď ju uzná v celom rozsahu alebo len čiastočne. Rozdielom v týchto prípadoch je výška úhrady, ktorú podnikateľ zaplatí spotrebiteľovi.

Reklamácie delíme na tri skupiny

- tovarové reklamácie sú, keď spotrebiteľ reklamuje množstvo, poškodený obal alebo stratu zásielky,
- finančné reklamácie sú napríklad v prípade zle vystavenej faktúry,
- informačné reklamácie sa týkajú nedostatkov v sprievodných dokladoch alebo tiež v oneskorenej dodávke³⁶.

Po procese uplatnenia reklamácie má predávajúci voči spotrebiteľovi tieto povinnosti:

- poučiť spotrebiteľa o jeho právach,
- vydať potvrdenie o uplatnení reklamácie,
- určiť spôsob vybavenia reklamácie (ihneď po uplatnení reklamácie, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní, ak je potrebné zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie),
- vybaviť reklamáciu – najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie,
- vydať písomný doklad o vybavení reklamácie,
- viesť evidenciu o reklamáciách.

Ak však nastane situácia kedy spotrebiteľ nie je spokojný s výsledkom vybavenia reklamácie, môže spor riešiť súdnou alebo mimosúdnou cestou. Môže však využiť aj

³⁵ DZUROVÁ, M. et al. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011, 279 s. ISBN 978-80-225-3180-1.

³⁶ DZUROVÁ, M. 2004. *Proces vybavovania reklamácií*. 1 vyd. Hronský Beňadik : Netri, 2004, 98 s. ISBN 808-92-0200-4.

možnosť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Na možnosť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa môže obrátiť spotrebiteľ až v prípade, že využil všetky zákonom dané možnosti pre vyriešenie sporu.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Slovenská obchodná inšpekcia

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Hlavným cieľom zákona je poskytnúť novú možnosť spotrebiteľom, ako riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, alebo len s minimálnymi nákladmi.³⁷

Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Slovenská obchodná inšpekcia je jedným z orgánov alternatívneho riešenia sporov zo zákona a navyše je v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Na Slovenskú obchodnú inšpekciu sa spotrebiteľia môžu obrátiť, s akýmkoľvek sporom s výnimkou niekoľkých druhov sporov, ktoré sú uvedené na obrázku:

Druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši	Všetky spory okrem sporov vyplývajúcich zo:
	• zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, • zmlúv o pripojení do distribučnej siete, • zmlúv o združenej dodávke elektriny, • zmlúv o združenej dodávke plynu, • zmlúv o dodávke a odbere tepla, • zmlúv o dodávke pitnej vody, a • zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu, a • zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, • zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a • zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Obrázok 2 Druhy sporov, ktoré SOI ako subjekt alternatívneho riešenia sporov nerieši
Zdroj: SOI.sk³⁸

³⁷ SOI alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov [elektronický zdroj], [201-12-10]. Dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

³⁸ SOI alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov [elektronický zdroj], [201-12-10]. Dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

SOI však môže odmietnuť riešiť alternatívny spor hneď z viacerých dôvodov. Tieto dôvody sú uvedené v nasledujúcom obrázku.

Dôvody, na základe ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 4 zákona	▪ ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal, ▪ ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim ▪ ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,- € ▪ ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné ▪ ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia
---	--

Obrázok 3 Dôvody odmietnutia SOI riešenia alternatívneho sporu

Zdroj: SOI.sk³⁹

Treba si však uvedomiť, že využitie tejto možnosti je až krajný prípad, kedy spotrebiteľ využije všetky zákonom možné prostriedky pre vyriešenie sporu a v prípade neúspechu sa obracia na Slovenskú obchodnú inšpekciu so žiadosťou o riešenie jeho problému.

³⁹ SOI alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov [elektronický zdroj], [201-12-10]. Dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelських-sporov.soi>.

2. Cieľ práce

Hlavným cieľom záverečnej práce bolo definovať pojem spotrebiteľ, charakterizovať význam ochrany spotrebiteľa na trhu a venovať sa opatreniam na ochranu spotrebiteľa v EÚ a SR a následne v praktickej časti analyzovať vedomosti obyvateľov v tejto oblasti.

Tieto ciele by sme mohli rozdeliť do týchto fáz:

- Charakterizovanie spotrebiteľa a právnej úpravy spotrebiteľských práv na Slovensku
- Priblíženie inštitucionálneho zabezpečenia v oblasti spotrebiteľských práv
- Identifikovanie európskeho prístupu k ochrane spotrebiteľa
- Priblíženie práv a povinností spotrebiteľov
- Oboznámenie s pojmom reklamácia ako najčastejšia forma využitia spotrebiteľských práv

V praktickej časti sme sa rozhodli spraviť prieskum medzi respondentmi krajín Vyšehradskej štvorky. Z výsledkov sme následne spravili analýzu ich vedomosti v oblasti práv ako aj to, či majú možnosť svoje práva uplatniť, a či ich aj reálne uplatňujú. Metodika práce a metódy skúmania

Realizáciu praktickej časti by sme mohli rozdeliť do týchto fáz

- Vytvorenie dotazníka a následná distribúcia
- Analýza návratnosti a zozbieraných dát
- Hodnotenie získaných výsledkov prieskumu
- Návrhy riešení problémov zistených pri hodnotení výsledkov prieskumu

3. Metodika práce a metody skúmania

V teoretickej časti našej bakalárskej práce sme sa zamerali na objasnenie pojmu spotrebiteľ, priblíženie jeho práv ale aj povinností a taktiež veľmi dôležitú stránku, ktorou je inštitucionálne a legislatívne zabezpečenie spotrebiteľských práv na Slovensku ale aj v Európskej únii. Rozobrali sme aj pojem reklamácia, ktorý je najčastejšie skloňovaný medzi spotrebiteľmi. Pre účely našej práce sme využili prioritne zdroje, ako sú knižné publikácie, platné zákony a taktiež internetové zdroje. Praktická časť pozostáva z dotazníkového prieskumu kde sme využili analýzu získaných výsledkov. V ňom sme zisťovali informácie, ako hodnotia respondenti svoje vedomosti v oblasti spotrebiteľských práv, ako ich môžu uplatniť, a či ich vôbec uplatňujú. Ďalej sme sa zamerali na reklamáciu, ako najčastejšie využívanú formu spotrebiteľských práv. Zaujímalo nás taktiež, či respondenti čítajú zmluvy, a aj to či už niekedy nastal problém ako dôsledok práve toho, že zanedbali prečítanie si zmluvných dokumentov.

3.1 Charakteristika objektu skúmania

Na základe toho, že sme súčasťou spotrebiteľských vzťahov na dennej báze sme sa rozhodli, že objektom nášho skúmania sa stali spotrebiteľia Slovenska, ale aj krajín Európskej únie. V našej práci sme sledovali ich vzdelanie v oblasti spotrebiteľských práv, ale aj možnosť uplatnenia svojich práv v reálnom živote.

3.2 Pracovné postupy a metódy

Pri písaní prvej časti našej bakalárskej práce sme využívali údaje primárne z domácej literatúry, no využili sme aj zahraničné zdroje, keďže sme spracovávali, aj európske právo. Pri dotazníkovom prieskume sme čerpali údaje pomocou kvantitatívneho prieskumu, realizovaného elektronickou formou pomocou Google dotazníkov. Prvotnou činnosťou pri písaní bol zber informácií a následné zúženie na základe toho, či informácie priamo súvisia s danou problematikou. Postupne sme definovali základy našej problematiky. Prvotnou definíciou bol samotný spotrebiteľ. Ďalej sme zadefinovali legislatívne zabezpečenie na Slovensku, ako aj v Európskej únii. Pozornosť sme venovali, aj právam a povinnostiam spotrebiteľa, ako aj reklamáci, ktorá je medzi obyvateľmi najznámejšou formou spotrebiteľských práv.

Na základe stanoveného cieľa v tejto bakalárskej práci sme spravili dotazníkový prieskum medzi spotrebiteľmi krajín Vyšehradskej štvorky. V dotazníku sme sledovali ich

vedomosť spotrebiteľských práv, možnosť ich uplatniť a skúsenosti s reklamáciou. Tam sme využili analýzu zozbieraných dát a následné výsledky sme využili na návrh riešení nedostatkov, ktoré sme zistili

3.3 Štatistické metódy

Pri analýze zozbieraných dát z prieskumu sme sa zo štatistických funkcií rozhodli využiť funkciu CORREL, ktorej výsledok hovorí o tom, či medzi skúmanými oblasťami existuje nejaká závislosť. Túto analýzu sme vykonali pomocou programu Microsoft Excel, do ktorého sme nahrali zozbierané dáta z dotazníkového prieskumu a následne tak vykonali korelačnú analýzu. V našej práci sme taktiež využili matematicko- štatistickú analýzu, ale aj metódy, ako sú syntéza, dedukcia, indukcia pri spracovávaní dát alebo materiálov. Pracovali sme, nie len so zozbieranými informáciami od rôznych zdrojov, v prípade teórie, ale aj s dátami a číslami v prípade nášho dotazníkového prieskumu.

4. Výsledky práce

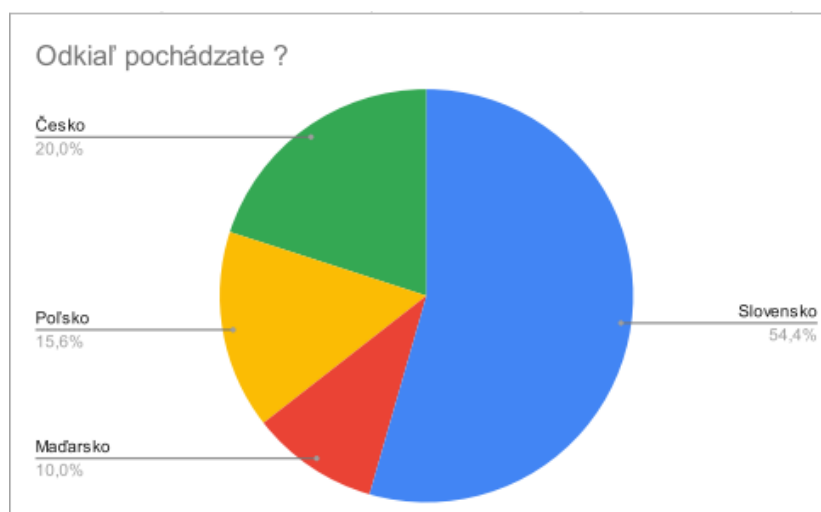
V tejto časti sme zhodnotili náš prieskum, ktorý sa zaoberal ochranou spotrebiteľa a bol pre nás dôležitým prvkom pri analýze a následne pri hľadaní riešení a nedostatkov v oblasti spotrebiteľských práv.

4.1 Hodnotenie dotazníkového prieskumu

Dotazníkový prieskum ohľadom vedomostí práv spotrebiteľa a ich možnosť využitia v prípade potreby bol realizovaný elektronickou formou prostredníctvom aplikácie Google formuláre. Dotazník vyplnilo celkovo 90 respondentov. Dotazníkový prieskum bol realizovaný od 01.03.2022 do 31.03.2022 a jeho obsahovú stránku tvorilo 18 otázok. Dotazník sme vypracovali, taktiež aj v anglickom jazyku, keďže sme robili prieskum v štyroch krajinách, a každá z nich má iný jazyk. Zúčastnení respondenti dotazníkového prieskumu mali na výber rôzne otázky, v ktorých bolo možné označiť viac odpovedí alebo si vybrať len jednu možnosť.

Tohto prieskumu sa zúčastnilo celkovo 30 mužov a 60 žien zo skúmaných krajín Vyšehradskej štvorky. Dotazník sme distribuovali primárne pomocou sociálnych sietí a mailovej komunikácie hlavne ekonomicky aktívnym ľuďom a vďaka efektu reťazovej reakcie sa dostal medzi široký okruh ľudí.

Prvou otázkou dotazníka bolo odkiaľ zúčastnený respondent pochádza. Najviac respondentov sa zúčastnilo zo Slovenskej republiky a to 54,4% , druhé najpočetnejšie zastúpenie mala Česká republika so zastúpením 20%, tretou krajinou bolo Poľsko. Počet poľských respondentov bol 15,4%. Najmenší počet respondentov malo Maďarsko ich zastúpenie predstavovalo 10%. Môžeme však poznamenať, že nášho prieskumu sa zúčastnili respondenti každej krajiny Vyšehradskej štvorky, a tak môžeme porovnať výsledky medzi všetkými krajinami V4.



Obrázok 4 Odkiaľ pochádzate ?

Zdroj: vlastné spracovanie

V nasledujúcich základných otázkach sme sa pýtali na pohlavie, vek a vzdelanie respondentov. Prieskumu sa zúčastnilo 67,4% žien a 32,6% mužov. Veková štruktúra opýtaných bola nasledovná. Najpočetnejšou skupinou boli ľudia vo veku 16-25 (38,9%), druhou boli respondenti vo veku 36-45 (22,2%), hneď za bola skupina vo veku 26-35 (21,1%). Na prieskume sa zúčastnilo 48,9% vysokoškolsky vzdelaných ľudí, 40% stredoškolsky vzdelaných ľudí a 11,1% respondentov so základným vzdelaním.

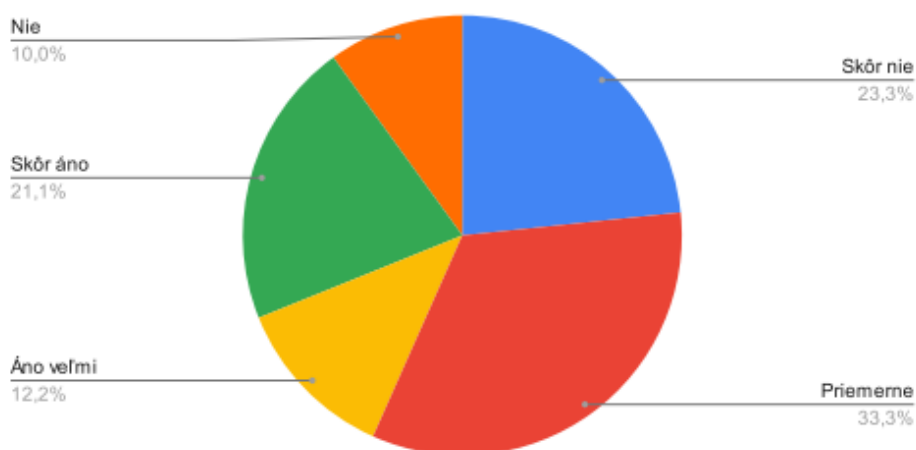
Tabuľka 6 Základné informácie o respondentoch prieskumu

Základné informácie o respondentoch prieskumu					
Kategória	Podiel v %	Kategória	Podiel v %	Kategória	Podiel v %
Pohlavie		Vek		Vzdelanie	
žena	66,7%	16-25	38,9%	základné	11,1%
muž	33,3%	26-35	21,1%	stredoškolské	40,0%
		36-45	22,2%	vysokoškolské	48,9%
		46-55	13,3%		
		55 a viac	4,4%		

Zdroj: vlastné spracovanie

Nasledujúca otázka zisťovala, akú vedomosť majú respondenti v oblasti spotrebiteľských práv. Len 12,2% respondentov hodnotilo svoju vedomosť ako veľmi dobrú. Približne 1/3 opýtaných hodnotilo svoje vedomosti ako priemerne a 10% nemá žiadne vedomosti. Výsledky tejto otázky ukazujú, že respondenti majú medzery vo vedomosti svojich práv, čo môže mať za následok to, že nebudú vedieť využiť plnohodnotne svoje práva.

Ako hodnotíte Vašu vedomosť v oblasti ochrany spotrebiteľských práv

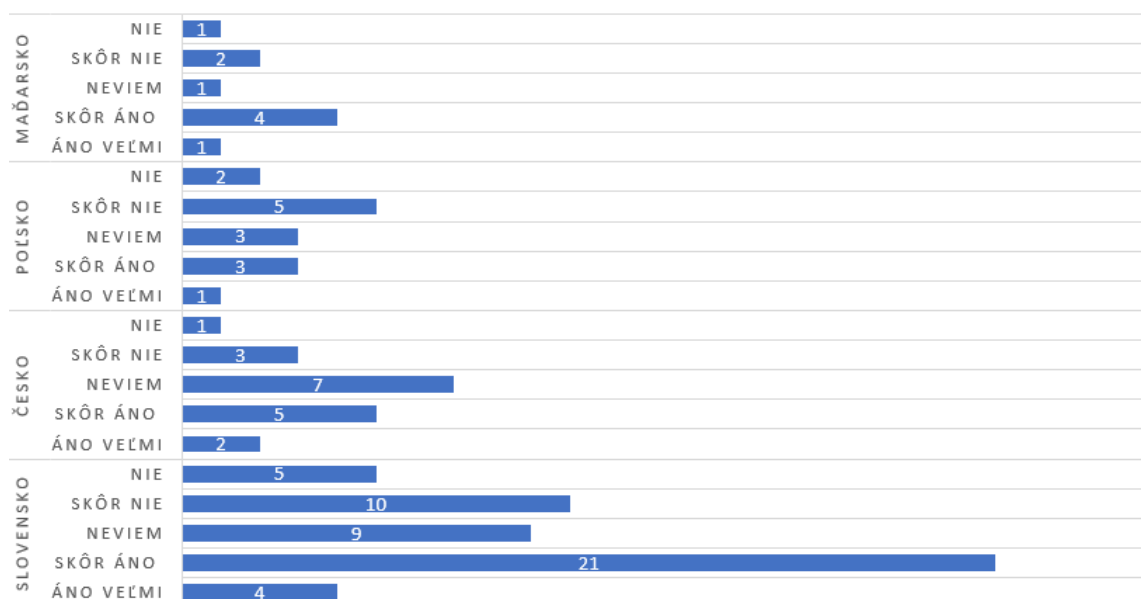


Obrázok 5 Ako hodnotíte Vašu vedomosť v oblasti ochrany spotrebiteľských práv

Zdroj: vlastné spracovanie

V nadväznosti sme sa opýtali ako hodnotia zrozumiteľnosť zákonov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa. Výsledky sme rozanalyzovali za každú krajinu zvlášť. Z nich vyplýva, že obyvatelia Slovenska považujú zákony v oblasti spotrebiteľských práv za najviac zrozumiteľné z pomedzi respondentov. Z celkovej vzorky respondentov 4,44% Slovákov si myslí, že zákony sú veľmi jednoznačné a zrozumiteľné. Pozitívnym výsledkom je, že až 23,33% označilo možnosť skôr áno. Oproti ostatným krajinám je tento výsledok potešujúci a však v globálnom ponímaní, mienka medzi obyvateľmi je taká, že zákony nie sú jednoznačné a zrozumiteľné. Lebo ak spočítame odpovede respondentov, ktorí označili možnosť skôr nie alebo nie za všetky krajiny, tak výsledkom je, že takmer 1/3 opýtaných nepovažuje zákony za zrozumiteľné a jednoznačné.

SÚ PODĽA VÁS ZÁKONY TÝKAJÚCE SA OCHRANY SPOTREBITEĽOV ZROZUMITEĽNÉ A JEDNOZNAČNÉ?

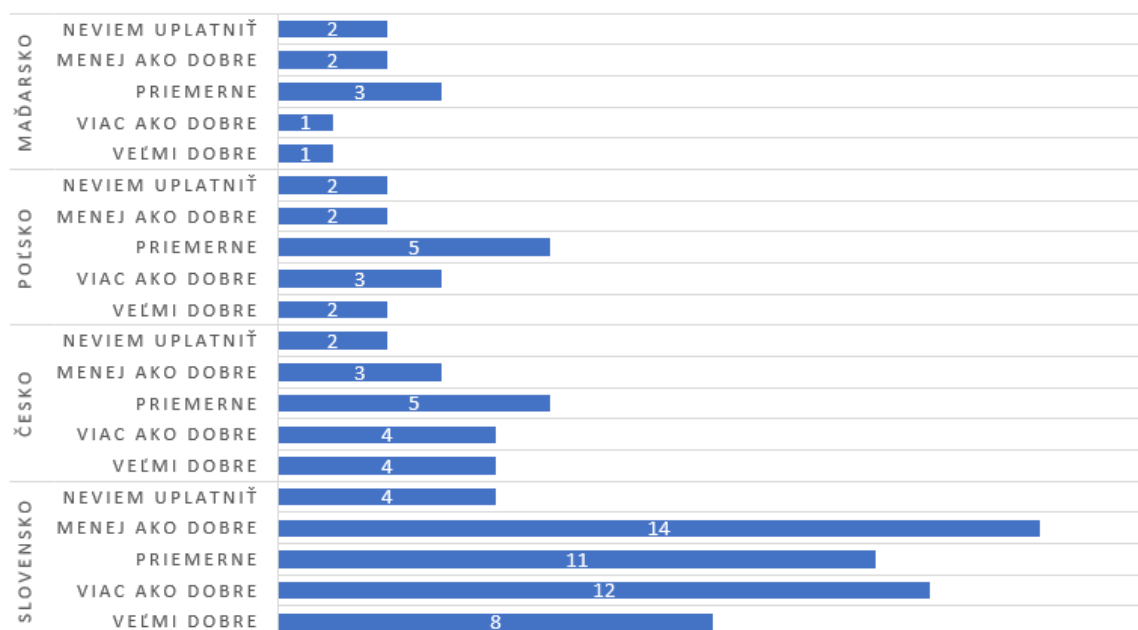


Obrázok 6 Zrozumiteľnosť a jednoznačnosť zákonov

Zdroj: vlastné spracovanie

Našich respondentov sme sa pýtali aj to, do akej miery sú schopní uplatniť svoje práva v praxi. Z opýtaných svoje práva vedia na základe výsledkov uplatniť najlepšie respondenti Slovenska. Najhoršia miera uplatnenia je podľa výsledkov v Maďarsku. Ak by sme sa pozreli len na respondentov Slovenska, tak najviac obyvateľov označilo možnosť priemerne. Až 36,74% Slovákov považuje, možnosť uplatnenia za veľmi dobrú alebo viac ako priemernú. V porovnaní s Maďarskom, ktoré obstálo najhoršie v oblasti uplatnenia práv, kde viac ako 50% označilo možnosť uplatnenia za priemernú a len 11,11% považuje mieru uplatnenia za lepšiu ako priemernú, má Slovensko celkom pozitívne výsledky. Avšak výsledky môžu byť skreslené kvôli tomu, že vzorka respondentov za dané krajiny nie je rovnako veľká.

DO AKEJ MIERY DOKÁŽETE SPOTREBITEĽSKÉ PRÁVA UPLATNIŤ V PRAXI?

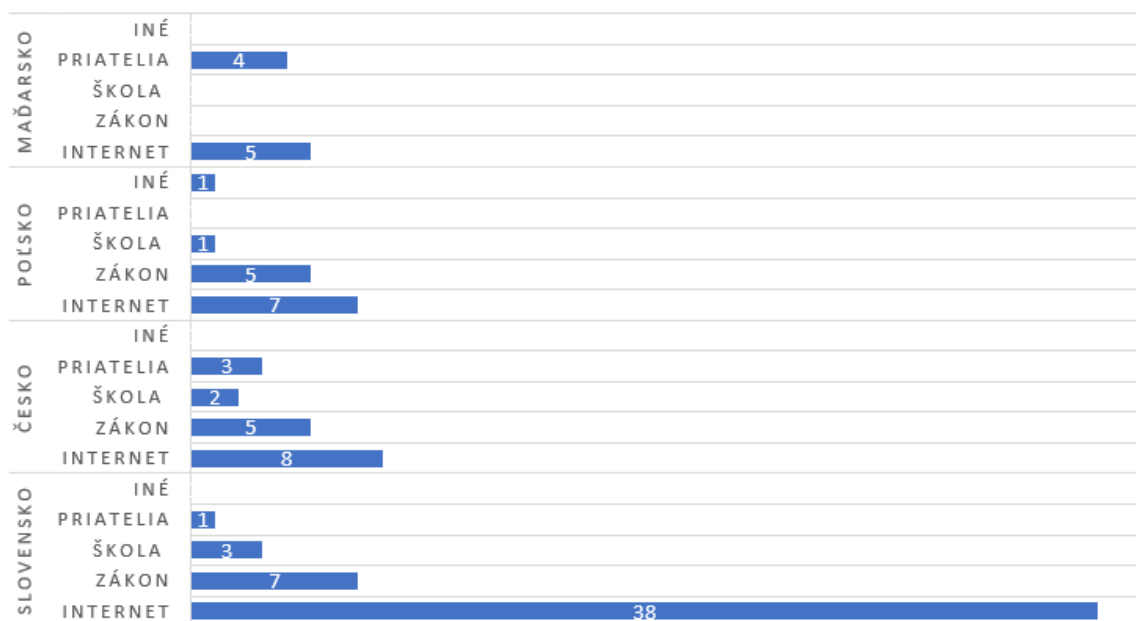


Obrázok 7 Do akej miery dokážete spotrebiteľské práva uplatniť v praxi ?

Zdroj: vlastné spracovanie

Ďalšou otázkou bolo to kde by hľadali obyvatelia informácie o svojich právach a povinnostiach v prípade potreby. Z výsledku je vidieť, že ľudia žijú dobrou internetu a v každej pozorovanej krajine je najpoužívanejším zdrojom informácií internet. Druhým najpoužívanejším je zákon. Keď sa pozrieme nato globálne za všetky krajiny tak až 64,00% by sa v prípade potreby obrátilo na internet. Na zákon, by siahlo 19,1% opýtaných. To, že žijeme v dobe internetu, by malo byť veľké plus a zákony, by mali byť pre ľudí jednoducho k dispozícii. Preto aj v prieskume túto možnosť využíva veľmi početná skupina obyvateľstva.

V PRÍPADE POTREBY KDE BY STE HĽADALI INFORMÁCIE O PRÁVACH A POVINNOSTIACH SPOTREBITEĽA

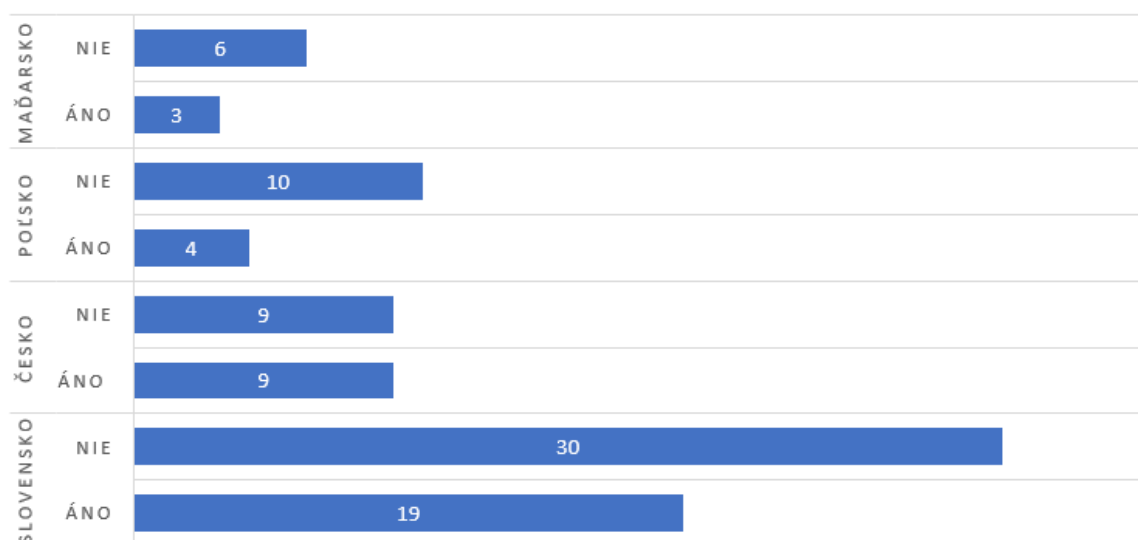


Obrázok 8 V prípade potreby kde by ste hľadali informácie o právach a povinnostiach spotrebiteľa

Zdroj: vlastné spracovanie

V nasledujúcej otázke sme zisťovali u respondentov vedomosť, na ktorú inštitúciu sa obrátiť v prípade potreby. Výsledok bol prekvapivý lebo ani v jednej zo skúmaných krajín nie je výsledok taký, že vie viac ľudí, na ktorú inštitúciu sa obrátiť v prípade potreby ako nevie. Najlepší výsledok zaznamenalo Česko, kde výsledok predstavuje, že 50% vie a 50% opýtaných nevie na koho sa obrátiť. Slovensko dopadlo v prieskume tak, že až 61,22% nevie, ktorá inštitúcia sa zaoberá jeho problémom. Môžeme tak hovoriť o veľkej nevedomosti obyvateľstva, či už na Slovensku, ale aj v ostatných krajinách, ktorá odhaľuje nedostatky v informovanosti ľudí. Inštitucionálne zabezpečenie je príliš široké a tak ľudia nemajú, ako vedieť, ktorá inštitúcia sa zaoberá čím. Tento fakt volá po zjednotení a lepšej prehľadnosti inštitúcií.

VIETE, NA KTORÚ INŠTITÚCIU SA V PRÍPADE POTREBY PRI OCHRANE PRÁV SPOTREBITEĽA OBRÁTIŤ



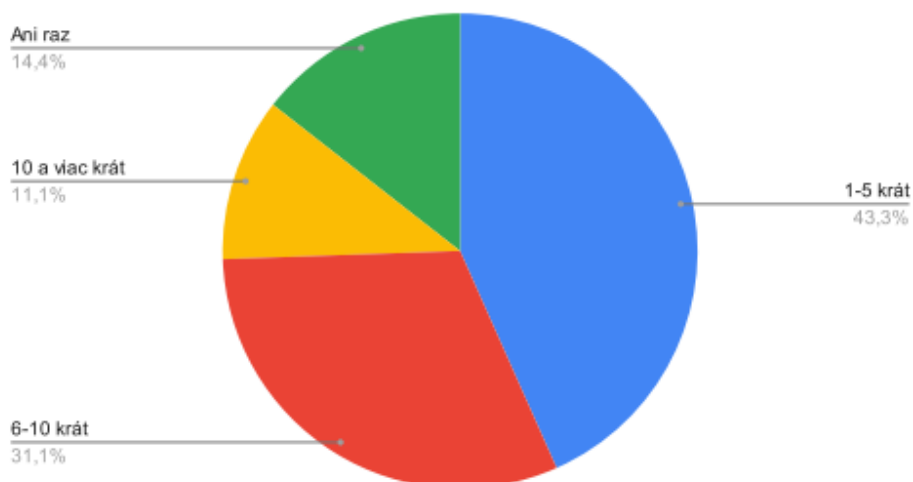
Obrázok 9 Viete, na ktorú inštitúciu sa v prípade potreby pri ochrane práv spotrebiteľa obrátiť

Zdroj: vlastné spracovanie

V poslednej časti dotazníka sme zisťovali, či respondenti využívajú možnosť reklamácie, aká je úspešnosť ich vybavenia, čo im je ponúknuté v prípade úspešného vybavenia. Ale aj zisťujeme ako respondenti čítajú zmluvy pri podpisoch a aj to či nastal niekedy problém na základe toho, že zmluvu neprečítali.

V prvej otázke tejto časti sme sa pýtali respondentov na využívanie možnosti reklamácie vždy keď nie sú spokojní s tovarom, službou alebo zhotovením stavebného diela. Respondentom bola položená otázka, koľkokrát využili možnosť reklamovať tovar. Najčastejšia zvolená možnosť bola 1-5 krát, tú zvolilo 43,3% opýtaných. Možnosť reklamácie viac ako 10 krát využilo len 11,1% a ani raz nereklamovalo tovar, službu alebo zhotovenie stavebného diela 12,2%.

Koľkokrát ste využili možnosť reklamácie

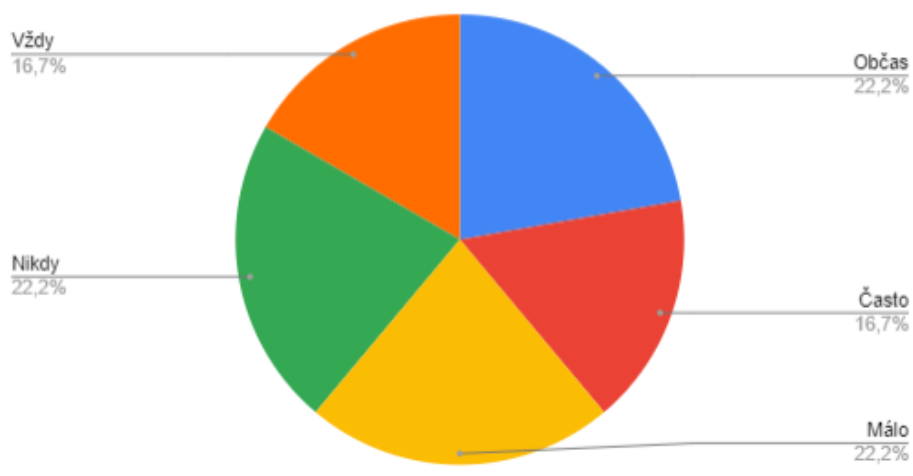


Obrázok 10 Koľkokrát ste využili možnosť reklamácie

Zdroj: vlastné spracovanie

Veľmi dôležitým bodom pri kúpe je podpis zmluvy preto sme zisťovali, či ľudia čítajú tento dôležitý dokument celý ešte pred tým ako ho podpíšu a či sa už dostali do problému na základe toho, že tak nespravili. Výsledok nášho prieskumu je alarmujúci, viac ako 50% respondentov pred podpisom zmluvu číta len občas alebo vôbec. To je veľkou chybou, ktorá môže priniesť v budúcnosti problémy, ktoré bude ťažké vyriešiť, keďže bude protistrana vo výhode lebo je to v zmluve a je to aj podpísané. Len 10 ľudí z celkového počtu uviedlo, že zmluvy čítajú často pred tým ako podpíšu.

Pri uzatváraní zmlúv si prečítate celú zmluvu ešte pred podpisom



Obrázok 11 Pri uzatváraní zmlúv si prečítate celú zmluvu ešte pred podpisom?

Zdroj: vlastné spracovanie

V nadväznosti nato sme položili otázku, či sa dostali do problémov vďaka tomu, že zmluvu neprečítali pred podpisom. Polovica opýtaných sa našťastie nedostala do problémov ani raz ale 1/3 uviedla, že do takýchto problémov sa dostala minimálne 1-4 krát. Je vidieť, že čítanie zmlúv je dôležité a nemali by to občania zanedbávať lebo vďaka tomu môžu predchádzať problémom, ktoré môžu mať hodnotu pár eur ale v niektorých prípadoch aj pár miliónov.



Obrázok 12 Stalo sa Vám niekedy, že ste sa dostali do problémov z dôvodu, že ste si prečítali všetky prílohy zmluvy

Zdroj: Vlastné spracovanie

Na základe nášho prieskumu sme vykonali aj korelačnú analýzu, kde sme chceli odsledovať, či existuje priama závislosť od toho odkiaľ respondenti pochádzajú a akú majú vedomosť v oblasti spotrebiteľských práv. Túto analýzu sme vykonali v programe Microsoft Excel kde sme využili funkciu CORREL.

Tabuľka 7 Korelačná analýza

	<i>Odkiaľ pochádzate ?</i>	<i>Ako hodnotíte Vašu vedomosť v oblasti ochrany spotrebiteľských práv</i>
Odkiaľ pochádzate ?	1	
Ako hodnotíte Vašu vedomosť v oblasti ochrany spotrebiteľských práv	0,059497899	1

Zdroj: vlastné spracovanie

Výsledok našej analýzy je taký, že medzi skúmanými oblasťami je takmer zanedbateľná závislosť. To znamená, že nezávisí odkiaľ respondent pochádza, a akú má vedomosť spotrebiteľských práv.

4.2 Zhrnutie dotazníka

Dotazníkový prieskum ako aj jeho výsledky môžeme hodnotiť pozitívne, i keď mohli by sme povedať, že účasť mohla byť aj vyššia. Na základe výsledkov môžeme skonštatovať, že ani v jednej zo skúmaných krajín nevie viac ako 50%, na ktorú inštitúciu sa v prípade potreby obrátiť. Ďalší fakt je, že 1/3 hodnotí svoje vedomosti v oblasti ochrany spotrebiteľa slabšie ako priemerne, čo môžeme povedať, že je v dnešnej dobe veľmi zlý výsledok. Prieskum ukázal, že obyvateľstvo je internetovo zdatné a v prípade potreby sa veľká časť opýtaných obráti na možnosť využitia internetu a dohľadanie potrebných informácií v oblasti spotrebiteľských práv. Tento prieskum nemusíme brať len ako prostriedok pre získanie informácií pre potreby bakalárskej práce, ale môžeme tu hovoriť aj o odzrkadlení skutočného stavu v spoločnosti. Spoločnosť neovláda, aké inštitúcie ich chránia a ich vedomosti v oblasti ochrany spotrebiteľa sú podľa nášho názoru nedostatočné, čo ukázalo aj porovnanie medzi krajinami V4. Skúmaním sme zistili, že možnosť uplatnenia práv spotrebiteľov, ale aj ich zrozumiteľnosť je globálnym problémom. Ani jedna krajina z V4 nemala výsledky, kde by sme povedali, že situácia v ich krajine v tejto oblasti je viac ako dobrá. Na základe toho je vidieť, že tento problém je potrebné riešiť na vyššej úrovni, ako je vnútroštátne právne zabezpečenie.

5. Diskusia

V bakalárskej práci našim cieľom bolo definovať pojem spotrebiteľ a priblížiť opatrenia, ktoré sa zaoberajú ochranou spotrebiteľa. Priblížili sme si, či už legislatívu, alebo aj inštitúcie, ktoré sa zaoberajú ochranou spotrebiteľa. Neodlúčiteľnou časťou v tejto téme sú práva a povinnosti spotrebiteľa. Tie sme rozobrali aj z pohľadu reklamácií, kde sme poukázali na možnosť riešenia sporov, aj alternatívnym spôsobom vďaka Slovenskej obchodnej inšpekcii. Následne po spracovaní podkladov v oblasti spotrebiteľských práv na Slovensku a v Európskej únii sme odhalili nedostatky. Legislatíva je široká a obyvatelia majú taktiež širokú možnosť hľadať pomoc inštitúcii, ktoré by im mohli pomôcť vyriešiť ich problém, lenže ich vedomosti sú slabé, čo odhalil náš dotazníkový prieskum. Napriek tomu, že v spotrebiteľských vzťahoch vystupujeme každý deň sú obyvatelia v tejto oblasti nevzdelaní, alebo málo informovaní. Preto sme sa rozhodli preskúmať ich vedomosti, ale aj samotnú možnosť uplatňovania práv v praxi. Na základe vykonaných štúdií a analýz v tejto práci môžeme skonštatovať, že vedomosť práv spotrebiteľov je medzi občanmi slabá a malo by dôjsť k zlepšeniu. Medzi spotrebiteľmi prevláda názor, že zákony nie sú úplne prehľadné, čo môže mať za následok ich slabú vedomosť. Aj inštitúcie, ktoré by im mali pomáhať v prípade potreby, sú pre nich neznáme v každej skúmanej krajine je nevedomosť na úrovni 50%, čo považujeme za alarmujúce. Vďaka internetovej dobe majú obyvatelia možnosť si dohľadať informácie na rôznych weboch. To môžeme považovať za veľké plus, lebo informácie majú rýchlo nájdené, lenže môže nastať problém s nekvalitnými informáciami, ktoré im skreslia ich pohľad na ochranu spotrebiteľa a jeho práva a povinnosti. Ďalším z problémov, ktorý naša bakalárska práca odhalila je, že občania nečítajú zmluvy pred podpisom, a tak sa dostávajú do problémov, ktorým sa dalo predchádzať.

Naše návrhy vychádzajú z výsledkov prieskumu a mohli by prispieť k zlepšeniu situácie v oblasti spotrebiteľských práv. Ako z prieskumu vyplynulo legislatíva týkajúca sa spotrebiteľov je obširná a neprehľadná. K zlepšeniu by prispelo, ak by sa zjednotili zákony o ochrane spotrebiteľa pre všetky krajiny Európskej únie a aby občania, každej krajiny mali rovnaké práva, ale aj povinnosti. Ďalším faktorom nevedomosti môže byť to, že táto problematika je málo diskutovaná. Krajiny by mohli šíriť vo väčšej miere medzi občanov informácie o tejto problematike a poukázali nato, čo všetko môžu občania využiť v prípade potreby a ,na ktorú inštitúciu sa obrátiť, tieto inštitúcie by mali byť prehľadnejšie a ich počet by sa mohol znížiť, prípadne, by sa mohol vytvoriť jeden útvar alebo úrad, ktorý by zastrešoval túto problematiku. Problém však začína už vo vzdelávaní, kde vidíme medzery

vo vedomostiach pri ľuďoch, ktorí majú základné alebo stredoškolské vzdelanie väčšie ako pri vysokoškolsky vzdelaných obyvateľoch. Štáty by mohli deti už od skoršieho veku oboznamovať so zákonmi, ktoré ich chránia a pomáhajú im v každodennom živote. Sú to veci, ktoré využívame každý jeden deň a vedomosť v tejto oblasti je pre nás veľkým prínosom. Poukázať deťom už v mladom veku aj na to, že zmluvy pri uzatváraní obchodov sú veľmi dôležité, a taktiež ich obsah, a preto by mali tieto zmluvy pozorne prečítať pred tým ako nadobudnú platnosť práve tým, že na nej nechajú svoj podpis. Štát by mal ešte prísnejšie zakročiť voči nekalým praktikám pri uzatváraní zmlúv a tým, ktorí úmyselne s vedomím a svedomím chcú poškodiť spotrebiteľa. Tieto zmluvy by mohli byť zrozumiteľnejšie a jasnejšie a obsahovať nejaký sumár na konci, ktorý by oboznámil spotrebiteľa o všetkých dôležitých veciach, ktoré sú v náplni jej znenia. Ďalším návrhom je to, aby zo zákona vyplývala povinná doba na preštudovanie zmluvy pred podpisom, tak by boli obyvatelia donútení, si prečítať celú zmluvu pozorne, a tak by sa vyvarovali prípadným problémom, ktoré by mohli nastať v budúcnosti. Tejto téme by mala patriť väčšia mediálna pozornosť, aby ľudia nemuseli do hľadávať informácie ale informácie by prišli k nim pomocou médií.

Reakcia Európskej únie na aktuálne trendy v oblasti spotrebiteľských práv

Európska únia ako celok už začala konať v oblasti spotrebiteľskej politiky a snaží sa odstrániť nedostatky, ktoré sú v tejto oblasti. Svet sa vyvíja veľmi rýchlo, a tak EÚ musí reagovať na rôzne zmeny, ktoré naše životy prinášajú. Preto sa snaží držať krok, aj v tejto oblasti a ako reakciu vytvára akčné programy. Tieto programy sú reakciou na život a zmeny, ktoré prichádzajú, či už technologickým pokrokom, globalizáciou, alebo aj presunom do online sveta. To všetko sa deje príliš rýchlo, a aby sa spotrebiteľia cítili bezpečne a vedeli tak naplno využívať to čo im je ponúknuté tak EÚ, ako ich ochranný prostriedok musí reagovať. Posledný program bol navrhnutý na roky 2020-2025. Program sa týka piatich hlavných prioritných oblastí:

- **zelenej transformácie,**
- **digitálnej transformácie,**
- **nápravy a presadzovania práv spotrebiteľa,**
- **špecifických potrieb určitých skupín spotrebiteľov a**
- **medzinárodnej spolupráce.**

Účinná reakcia na všetky tieto priority si vyžaduje úzku spoluprácu medzi EÚ a jej

členskými štátmi a riadnu transpozíciu, vykonávanie a presadzovanie spoľahlivého rámca na ochranu spotrebiteľa, ktorý je výsledkom dlhoročného vývoja. Z tohto dôvodu sa v programe predkladajú priority a kľúčové opatrenia, ktoré sa majú vykonávať spoločne na európskej a vnútroštátnej úrovni.

Pre každú z prioritných oblastí si Európska únia pripravila opatrenia, ktoré reagujú na nedostatok v danej oblasti. Tieto opatrenia, ktoré EÚ prijala a prijme v nasledujúcich rokoch sú v nasledujúcej tabuľke.

Tabuľka 8 Opatrenia EÚ prijaté na obdobie 2020-2025

Opatrenia EÚ prijaté na obdobie 2020-2025
Opatrenie 1: Komisia plánuje, že do roku 2022 analyzuje rozsah, v akom je smernica o balíkoch cestovných služieb stále primeraná vzhľadom na nedávne krízy, čím nadviaže na správu za rok 2021 o uplatňovaní tejto smernice.
Opatrenie 2: Komisia plánuje do roku 2022 vypracovať výhľad s cieľom preskúmať dlho dobejší vplyv pandémie COVID-19 na modely spotreby ľudí v EÚ ako základ pre budúce politické iniciatívy.
Opatrenie 3: Komisia bude podporovať a uľahčovať spoluprácu medzi sieťou spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa a ostatnými sieťami a zainteresovanými
Opatrenie 4: V roku 2021 Komisia plánuje predložiť legislatívny návrh na posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie s lepšími informáciami o udržateľnosti výrobkov a lepšou ochranou pred nečestnými obchodnými praktikami, ako je environmentálne klamlivá reklama a skoré zastarávanie. Komisia takisto plánuje predložiť legislatívny návrh na podloženie tvrdení týkajúcich sa životného prostredia založených na metódach environmentálnej stopy.
Opatrenie 5: Od tohto roku plánuje Komisia spolupracovať s hospodárskymi subjektmi s cieľom podporiť dobrovoľné záväzky týchto subjektov na opatrenia na podporu udržateľnej spotreby nad rámec toho, čo vyžaduje zákon.
Opatrenie 6: Od roku 2022 bude Komisia v súvislosti s preskúmaním smernice o predaji tovaru posudzovať postup, ako ďalej podporovať opravu a udržateľnejšie „obehové“ výrobky.
Opatrenie 7: Komisia plánuje do roku 2022 a po aktualizácii svojich usmerňovacích dokumentov týkajúcich sa smernice o nekalých obchodných praktikách a smernice o právach spotrebiteľov analyzovať, či sú v strednodobom horizonte potrebné ďalšie právne predpisy alebo iné opatrenia s cieľom zabezpečiť rovnakú spravodlivosť online a off-line.
Opatrenie 8: Ako bolo oznámené v bielej knihe o umelej inteligencii, Komisia plánuje v roku 2021 predložiť návrh horizontálneho právneho aktu, v ktorom sa stanovujú požiadavky na umelú inteligenciu.

Opatrenie 9: V roku 2021 Komisia plánuje pripraviť návrhy na revíziu smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov s cieľom riešiť nové výzvy v oblasti bezpečnosti výrobkov, ktoré vznikli s príchodom nových technológií a online predaja. Okrem toho sa Komisia v roku 2021 zameriava aj na prípravu návrhu na revíziu smernice o strojových zariadeniach.
Opatrenie 10: V roku 2021 Komisia plánuje pripraviť návrhy na revíziu smernice o spotrebiteľskom úvere a smernice o poskytovaní finančných služieb na diaľku s cieľom posilniť ochranu spotrebiteľa v kontexte digitalizácie retailových finančných služieb.
Opatrenie 11: Komisia bude pomáhať členským štátom pri včasnej a účinnej transpozícii, vykonávaní a presadzovaní smernice o lepšom presadzovaní a modernizácii spotrebiteľského práva, ktorá nadobudne účinnosť v máji 2022 a v prípade budúcej smernice o žalobách v zastúpení, keď bude formálne prijatá a nadobudne účinnosť.
Opatrenie 12: V roku 2022 a potom každé 2 roky Komisia spolu s vnútroštátnymi orgánmi predstaví spoločné priority presadzovania siete CPC s cieľom riešiť problémy súvisiace s dodržiavaním predpisov identifikované v rôznych sektoroch.
Opatrenie 13: Komisia do roku 2022 zavedie súbor inovačných elektronických nástrojov na posilnenie kapacít vnútroštátnych orgánov na boj proti nezákonným obchodným praktikám online a identifikovanie nebezpečných produktov podľa zásad európskeho rámca interoperability.
Opatrenie 14: Do roku 2023 Komisia vyhodnotí uplatňovanie nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä s cieľom posúdiť účinnosť presadzovania pri riešení postupov v celej EÚ, ktoré sú v rozpore s právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa.
Opatrenie 15: Od roku 2021 plánuje Komisia zvýšiť financovanie opatrení na zvýšenie dostupnosti a kvality služieb poradenstva v oblasti dlhov v členských štátoch.
Opatrenie 16: Cieľom Komisie je od roku 2021 podporovať iniciatívy poskytujúce miestne poradenstvo spotrebiteľom, ktorí zo štrukturálnych alebo osobných dôvodov nemajú prístup k podpore a informáciám poskytovaným online alebo na centrálnych informačných úradoch.
Opatrenie 17: V roku 2021 Komisia plánuje pripraviť rozhodnutie Komisie o bezpečnostných požiadavkách, ktoré majú spĺňať normy týkajúce sa výrobkov určených na starostlivosť o deti, okrem posilnenia rámca pre bezpečnosť výrobkov prostredníctvom návrhu na revíziu smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov.
Opatrenie 18: Komisia do roku 2023 vypracuje strategický prístup k zlepšovaniu informovanosti a vzdelávania spotrebiteľov, pričom sa bude zaoberať aj potrebami rôznych skupín, a to okrem iného na základe prístupov rovnosti a nediskriminačných prístupov.
Opatrenie 19: V roku 2021 sa Komisia plánuje zameriavať na vypracovanie akčného plánu s Čínou na posilnenie spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov predávaných online
Opatrenie 20: Od roku 2021 sa Komisia bude usilovať o rozvoj regulačnej podpory, technickej pomoci a budovanie kapacít pre partnerské krajiny EÚ vrátane Afriky.

Opatrenie 21: Cieľom Komisie je vytvoriť poradnú skupinu pre spotrebiteľskú politiku, ktorá by združovala zástupcov spotrebiteľských organizácií, občianskej spoločnosti a priemyslu na podporu programu pre spotrebiteľov.

Opatrenie 22: Komisia plánuje v roku 2021 prepracovať Hodnotiacu tabuľku spotrebiteľských podmienok s cieľom zlepšiť jej funkciu monitorovania a referenčného porovnávania, ako aj jej význam pre posilnenie spolupráce v oblasti presadzovania práva v EÚ.

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Ministerstvo hospodárstva SR.sk⁴⁰

Niektoré z opatrení už sú v platnosti, iné ešte nie. Len čas ukáže, či Európska únia pripravila účinný program, a či jej opatrenia budú úspešné. Hodnotiť ich úspech môžeme až o pár rokov, ale jedno je isté, ochrana spotrebiteľov musí byť vždy diskutovanou témou. Tým, že život okolo nás sa vyvíja rýchlo tak tu práca EÚ nekončí. Každý rok prináša niečo nové a to si vyžaduje reakciu. Tieto kroky sa nemôžu robiť v tichosti, ale musia dostať svoj mediálny priestor, aby ľudia vedeli čo všetko sa pre nich robí a čo všetko sa zmenilo a je tu pripravené pre zlepšenie kvality ich životov.

⁴⁰ MHSR. [elektronický zdroj], [2020-11-13],[2022-04-15]. Dostupné na https://www.mhsr.sk/uploads/files/MxnYjl9a.PDF?fbclid=IwAR2z1hB2pujkeSREc1UE_Fw-pLd5l9cpTK_3fBx3yro8o9kSKiBCnL1C-g

Záver

Téme ochrana spotrebiteľa, by sa patrilo dopriať viac pozornosti, keďže každý jeden z nás je spotrebiteľom v bežnom živote, každý jeden deň. Preto by sme mali ovládať nie len svoje práva, ale aj povinnosti, ktoré nám prislúchajú. Nedostatok vedomostí nám môže spôsobiť problémy, ktoré nás môžu v najhorších prípadoch ovplyvniť na dlhé roky. Zákony a nariadenia je preto potrebné ľuďom dať do povedomia a viac im priblížiť aj ich obsahovú náplň a nie len to, že vedia o ich existencii.

V našej práci sme si za hlavný cieľ záverečnej práce stanovili definovať pojem spotrebiteľ, charakterizovať význam ochrany spotrebiteľa na trhu a venovať sa opatreniam na ochranu spotrebiteľa v EÚ a SR a následne v praktickej časti analyzovať vedomosti obyvateľov v tejto oblasti.

Prvá časť práce sa venuje definícii spotrebiteľa, jeho práv a povinností, a taktiež legislatívneho zabezpečenia na Slovensku a v Európskej únii. Následne sme vymenovali inštitúcie, ktoré sa na Slovensku zaoberajú touto problematikou. Záverom tejto časti bolo priblíženie reklamácie, ako najznámejšej formy ochrany spotrebiteľa medzi obyvateľstvom a jej náležitosti.

V druhej časti práce sme vytvorili dotazníkový prieskum medzi krajinami Vyšehradskej štvorky. Tento prieskum nám ukázal, že vedomosti respondentov v oblasti práv spotrebiteľa sú slabé a takmer $\frac{3}{4}$ opýtaných nevie na akú inštitúciu sa obrátiť. Dotazník ukázal aj to, že ľudia využívajú vo veľkej miere internet v prípade potreby pre dohľadanie informácii v tejto oblasti. Vo veľkej miere využívajú aj možnosť reklamácie, a preto si myslíme, že ich vedomosti v oblasti ochrany spotrebiteľa by mohli byť lepšie, keďže ich využijú aj v tomto prípade. Preto sme navrhli efektívne riešenia, ktoré by mohli vyriešiť problém s nízkou vedomosťou práv, ich prehľadnosťou alebo aj s ich distribúciou medzi obyvateľov. Navrhli sme riešenia, ktoré začínajú už v školách, kde by sa deťom dostalo viac vzdelania v týchto oblastiach, ktoré v budúcnosti určite ocenia. Ak už v mladom veku sa deťom budú vštepovať vedomosti o tom, že existujú zákony, ale aj inštitúcie, ktoré im pomôžu, tak ak sa stanú spotrebiteľmi budú to brať ako samozrejmú a presne budú vedieť na koho a kedy sa obrátiť. Netreba zabúdať aj na problém so zanedbávaním preštudovania celej zmluvy pred podpisom. Ľuďom treba ukázať ako je to dôležité, a aké problémy môžu nastať, ak túto skutočnosť zanedbajú. Tieto problémy sa nemusia dostaviť za deň, dva, ale aj za niekoľko rokov a môže to mať vážne následky, ktoré ich budú sprevádzať po celý život.

Preto veríme, že vyššia vedomosť práv a povinností spotrebiteľa môže priniest vyššiu životnú úroveň, a taktiež menej problémov pre obyvateľov.

Zoznam použitej literatúry

Bibliografia

Cirák, J. a Ficová, S. 2008. *Občianske právo: všeobecná časť*. Šamorín : Heuréka, 2008. ISBN 978-80-891-2251-6.

Cirák, J. 2009. *Vymožiteľnosť spotrebiteľských práx v kontexte úpravy nekalých klauzúl v spotrebiteľských zmluvách. Vymožiteľnosť práva v SR*. s.l. : Justičná akadémia Slovenskej republiky, 2009. ISBN 978-80-970207-0-5.

Drgoncová, J. a Michell, D. 2004. *Ochrana spotrebiteľa: príručka na uplatňovanie smerníc EÚ na ochranu spotrebiteľa v SR*. Bratislava : Slovenská obchodná a priemyselná komora, 2004. ISBN 808-91-0517-3.

Drgoncová, J. 2007. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. Šamorín : Heuréka, 2007. ISBN 978-80-891-2245-5.

Dzurová, M. a ďalší. 2011. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Ekonóm, 2011. ISBN 978-80-225-3180-1.

—. 2012. *Ochrana spotrebiteľa: praktikum*. Bratislava : Ekonóm, 2012. ISBN 978-80-225-3406-2.

—. 2008. *Spotrebiteľské teórie a realie: praktikum*. Bratislava : Ekonóm, 2008. ISBN 978-80-225-2608-1.

—. 2007. *Spotrebiteľské teórie a realie*. Bratislava : Ekonóm, 2007. ISBN 978-80-225-2327-1.

Dzurová, M. 2004. *Proces vybavovania reklamácií*. Hronský Beňadik : Netri, 2004. ISBN 808-92-0200-4.

Anonym, 2010. [online]. [cit. 2022-10-27]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/national-consumer-organisations_sk_listing_sk.pdf Online,(27.10.2021). [Online]

Anonym, 2020. Oznámenie komisie Európskemu parlamentu a rade. [online]. [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: https://www.mhsr.sk/uploads/files/MxnYjl9a.PDF?fbclid=IwAR2z1hB2pujkkESREc1UE_Fw-pLd5l9cpTK_3fBx3yro8o9kSKiBCnL1C

Slovensko.sk. Ako reklamovať chybný (vadný) výrobok. [online]. [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/-ako-reklamovat-chybny-vadny>. [Online]

Krajčo, J. 2011. *Spotrebiteľská zmluva v aplikačnej praxi v SR a EÚ*. Bratislava : Eurounion, 2011. ISBN 978-80-893-7414-4.

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. 2022. Ministerstvo hospodárstva SR. *Legislatíva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa*. [Online] 2022. [Dátum: 26. 04 2022.] <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/legislativa-eu-v-oblasti-ochrany-spotrebiteľa?fbclid=IwAR2z4rSKbbWqOxV4fsvDnh8xem4Xi7tAAZYjXINIIFD8MhqPULAH90C6PM4>.

Vojčík, P. a ďalší. 2010. *Občiansky zákonník: stručný komentár*. Bratislava : Iura edition, 2010. ISBN 978-80-8078-368-6.

2007. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. 2007.

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

Právaspotrebiteľa.sk 10 základných práv spotrebiteľov v európskej únii.[Online] Dostupné na <http://www.pravaspotrebiteľa.sk/index.php?page=rights>

SOI alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov [Online]. [201-12-10]. Dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.