

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA**

Evidenčné číslo: 102006/B/2023/3 6138 0678 6868 3780,

**OCHRANA PREDÁVAJÚCEHO PRI VRÁTENÍ TOVARU
SPOTREBITEĽOM V INTERNETOVOM OBCHODE**

Bakalárska práca

2023

Viktória Šiašová

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA**

**OCHRANA PREDÁVAJÚCEHO PRI VRÁTENÍ TOVARU
SPOTREBITEĽOM V INTERNETOVOM OBCHODE**

Bakalárska práca

Študijný program: biznis a marketing

Študijný odbor: 8. – ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: KOP OF – Katedra obchodného práva OF

Vedúci záverečnej práce: JUDr. Lenka Vačoková, PhD.

Čestné vyhlásenie

Týmto vyhlasujem, že som bakalársku prácu s názvom Ochrana predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode vypracovala samostatne s použitím dostupných zdrojov informácií. Všetky použité citácie a príspevky iných autorov sú v práci jednoznačne označené a správne citované. Uviedla som všetku použitú literatúru.

Dátum:

.....

Viktória Šiašová

Pod'akovanie

Chcela by som touto cestou vyjadriť úprimné pod'akovanie mojej školiteľke JUDr. Lenke Vačokovej, PhD. Za jej neoceniteľnú pomoc, podporu a vedenie počas celého procesu tvorby tejto bakalárskej práce. Svojím pohľadom, návrhmi a pripomienkami ma usmerňovala k lepšiemu porozumeniu problematiky a k rozvoju mojich schopností.

ABSTRAKT

ŠIAŠOVÁ, Viktória: *Ochrana predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; katedra obchodného práva. – JUDr. Lenka Vačková, PhD. . – Bratislava: OF EU, 2023, počet strán 48

Záverečná práca je vypracovaná na tému ochrana predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode. Cieľom práce je na základe analýzy právnej úpravy a súdnych a správnych rozhodnutí zistiť, či dochádza k porušovaniu práv a povinností spotrebiteľa a predávajúceho pri uzatváraní zmlúv a najmä pri vrátení tovaru v internetovom obchode. Jednotlivé časti záverečnej práce boli zamerané na predávajúceho, spotrebiteľa, ochrana práv a povinnosť obidvoch účastníkov pri uzatváraní zmlúv na diaľku. Rozoberali sme aj pojem spotrebiteľská zmluva, odstúpenie od zmluvy a jej vznik. Spomenuli sme aj nekalé obchodné praktiky zo strany predávajúceho, informácie, ktoré musí poskytnúť predávajúci pri uzatvorení zmluvy na diaľku. Samozrejme sme si popísali internetový obchod a jeho kategórie. Oboznámili sme sa aj s právnou úpravou Slovenskej republiky s danými zákonmi, s ktorými sme sa stretli v celej našej práci. S rozvojom e-commerce a nárastom nákupov cez internet sa zvyšuje aj počet vráteného tovaru zo strany spotrebiteľov, čo predstavuje výzvu pre predávajúcich, najmä pokiaľ ide o ochranu práv a záujmov.

Z aplikačnej praxe SOI (Slovenskej obchodnej inšpekcie) sme si vo štvrtej časti záverečnej práce vybrali niekoľko súdnych príkladov, kde sa riešilo spor medzi predávajúcim a spotrebiteľom, kde neboli vrátené peniaze v 14 dňovej lehote, kde predávajúci nesplnil predzmluvné informačné povinnosti.

Kľúčové slová: Ochrana spotrebiteľa a predávajúceho, práva a povinnosti spotrebiteľa a predávajúceho, spotrebiteľská zmluva, e-commerce

ABSTRACT

ŠIAŠOVÁ, Viktória: *Protection of the seller when returning goods to consumers in the online store.* – University of Economics in Bratislava Faculty of Commerce; Department of Commerce Law. – JUDr. Lenka Vačoková, PhD. . – Bratislava: OF EU, 2023, number of pages

The final thesis is prepared on the topic of protection of the seller when returning goods to consumers in an online store. The aim of the work is to find out, based on the analysis of legislation and judicial and administrative decisions, whether there is a violation of the rights and obligations of the consumer and the seller when concluding contracts and especially when returning goods in an online store. Individual parts of the final work were focused on the seller, the consumer, the protection of rights and the obligation of both participants when concluding distance contracts. We also discussed the concept of consumer contract, withdrawal from the contract and its creation. We also mentioned unfair business practices on the part of the seller, information that the seller must provide when concluding a distance contract. Of course, we described the online store and its categories. We also familiarized ourselves with the legislation of the Slovak Republic with the given laws that we encountered throughout our work. With the development of e-commerce and the increase in purchases over the Internet, the number of returned goods by consumers also increases, which represents a challenge for sellers, especially when it comes to the protection of rights and interests.

From the application practice of SOI (Slovak Trade Inspection), in the fourth part of the final thesis, we selected several court examples where a dispute between a seller and a consumer was resolved, where money was not returned within a 14-day period, where the seller did not fulfill pre-contractual information obligations.

Key words: Consumer and seller protection, consumer and seller rights and obligations, consumer contract, e-commerce,

Obsah

Úvod.....	8
1. Spotrebiteľské právo a jeho ochrana	9
1.1. Práva a povinnosti spotrebiteľa.....	11
1.2. Právna úprava Slovenskej republiky	12
1.3. Vymedzenie pojmu spotrebiteľ	14
1.4. Spotrebiteľská zmluva.....	15
1.4.1. Neprijateľné podmienky spotrebiteľskej zmluvy	15
1.4.2. Vznik spotrebiteľskej zmluvy.....	16
1.4.3. Zmluva uzavretá na diaľku.....	17
1.4.4. Informačné povinnosti predávajúceho.....	17
1.4.5. Podmienky uzatvárania zmluvy uzavretej na diaľku.....	19
1.5. Odstúpenie od zmluvy.....	20
1.6. Vymedzenie pojmu predávajúci podľa zákona o ochrane spotrebiteľa	22
1.6.1. Práva a povinnosti predávajúceho	23
1.6.2. Zákaz diskriminácie spotrebiteľa.....	24
1.6.1. Nekalé obchodné praktiky a zákaz klamania spotrebiteľa	25
1.6.2. Vymedzenie pojmu dodávateľ.....	26
1.7. Internetový obchod (e-commerce)	26
2. Cieľ práce a metodika.....	30
2.1. Metodika práce.....	30
3. Výsledky práce	32
Diskusia, návrhy a odporúčania	43
Záver	46
Zoznam použitej literatúry	47
Prílohy.....	49

Úvod

V dnešnej dobe, kedy internetový obchod prekračuje hranice a stáva sa globálnym fenoménom, je nevyhnutné venovať pozornosť ochrane práv a záujmov predávajúcich. S nárastom počtu spotrebiteľov, ktorí preferujú pohodlie online nákupov a vrátenie tovaru, vzniká potreba zabezpečiť spravodlivé a vyvážené prostredie pre všetky zainteresované strany. V tomto kontexte sa stáva ochrana predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode kľúčovou témou, ktorá si vyžaduje hĺbkové skúmanie a analýzu.

Cieľom tejto bakalárskej práce je preto preskúmať a analyzovať existujúce právne rámce a súdne rozhodnutia, ktoré ovplyvňujú ochranu predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom prostredí. Zameriame sa na vymedzenie pojmov, ako predávajúci, spotrebiteľská zmluva, spotrebiteľ a vznik spotrebiteľskej zmluvy. Následne budeme študovať právne povinnosti a práva predávajúcich v súvislosti s vrátením tovaru a identifikovať výzvy, s ktorými sa títo predávajúci stretávajú. Taktiež sa budeme venovať analýze súdnych rozhodnutí a precedensov, ktoré prispeli k formovaniu právneho rámca a ochrane predávajúceho v praxi.

Výsledkom riešenia danej problematiky je získať dostatočné informácie o tom, ako sa predávajúci chránia pri vrátení tovaru spotrebiteľom a, ako sa s tým vysporiadajú. Právne predpisy sú často nejasné a nedostatočné, čo vedie k právnym sporom a finančným stratám. Na základe získaných výsledkov sa navrhujú odporúčania a opatrenia na zlepšenie ochrany predávajúcich subjektov pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode.

1. Spotrebiteľské právo a jeho ochrana

Požiadavka chrániť spotrebiteľa bola predostrená v kľúčovom momente 50. a 60. rokov 20. storočia, kedy americkí obyvatelia boli nespokojní s činnosťou obchodných firiem. Vplyvní ekonómovia obvinili „veľký biznis“ z prehnaného a neetického správania. K tomu sa pridala hlbšia úroveň vzdelávania spotrebiteľov, nárast zložitosti a rizikovosti produktov, apatia alebo v lepšom prípade nedostatočná aktivita vládnych inštitúcií. Na tento trend zareagoval J. F. Kennedy, ktorý vyhlásil, že spotrebiteľia majú:

- právo na bezpečnosť,
- právo na informácie,
- právo výberu a
- právo byť vypočutí.¹

Spotrebiteľské právo nadobudlo po víťazstve Kennedyho v prezidentských voľbách medzinárodný charakter a rozšírilo sa tak do ďalších krajín.

Myšlienka jednotného európskeho trhu bola prvýkrát diskutovaná v Rímskych zmluvách z roku 1957, ale nikdy sa nemohla okamžite uskutočniť kvôli slabým rozhodovacím procesom. 1. januára 1993 sa oficiálne začal spoločný trh, ako ho poznáme dnes. Pomaly sa pripájalo aj Slovensko, v máji 2011 posledné krajiny pre nás otvorili svoje pracovné trhy.²

Po vytvorení európskeho „jednotného trhu“ bolo potrebné zaviesť silnú politiku ochrany spotrebiteľa až pre 500 miliónov spotrebiteľov, ktorí potrebovali mať pevne stanovené svoje práva.

Zmluva o fungovaní Európskej únie uznáva ochranu spotrebiteľa (ZFEÚ). V súlade s článkom 169 ZFEÚ je úlohou: presadzovať záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť, aby spotrebiteľia boli dobre chránení.

¹ DRGONCOVÁ Jana. Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii. Šamorín: HEURÉKA, 2007 s. 13

² Názov [elektronický zdroj]. [rok], online [cit. 5.6.2023]. Dostupné na: <https://www.europarl.europa.eu/news/sk/headlines/economy/20180108STO91214/jednotny-trh-eu-ma-uz-25-rokov>

Únia podporuje práva spotrebiteľov na informácie, vzdelanie a združovanie s cieľom presadzovať ich záujmy pri ochrane zdravia, bezpečnosti a finančných záujmov.“

Vývoj na trhu viedol ku konkretizácii týchto práv do konkrétnych právnych predpisov. Spotrebiteľia sú pred podpisom zmluvy chránení pred neetickými obchodnými praktikami a nevýhodnými zmluvnými podmienkami.³

Ochranou spotrebiteľa sa Európske hospodárske spoločenstvo zaoberalo až na parížskom summite hláv štátov a vlád v roku 1972. Keď Rada EHS v roku 1975 schválila „Prvý program ochrany spotrebiteľa a informačnej politiky“, ktorý načrtol päť základných práv spotrebiteľov, tento sa stal základným textom ochrany spotrebiteľa:

- právo na ochranu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa,
- právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa,
- právo na náhradu utrpených škôd,
- právo na informácie a osvetu a
- právo na kolektívne zastupovanie záujmov súvisiacich s ochranou spotrebiteľa.

Druhý program o politike ochrany a informovanosti spotrebiteľa bol schválený 19.5.1981 a nadväzoval na prvý program a prehĺbil orientáciu Spoločenstva na záležitosti súvisiace s ochranou spotrebiteľa.⁴

Po tom, čo prezident Kennedy vyhlásil práva spotrebiteľov, trvalo 20 rokov, kým sa do nášho regiónu dostali správy o iniciatívach na ochranu spotrebiteľov. Slovenská národná rada prijala zákon č. 130/1981 Zb. o vnútornom obchode v decembri 1981, ktorý okrem iného ustanovil podmienky vykonávania obchodných činností.

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa alebo ZOS), ktorý nadobudol účinnosť 1. júla 2007, je verejnoprávnym predpisom s najzložitejšou úpravou ochrany spotrebiteľa. Ustanovenie § 1 vymedzuje predmet a rozsah tohto zákona tak,:

³ General Consumer Law – Slovakia; version 1 – September 2020 [elektronický zdroj] online Dostupné na: https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/consumerpro_consumer_rights_tbd_sk.pdf

⁴ DRGONCOVÁ Jana. Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii. Šamorín: HEURÉKA, 2007 s. 19

- práva spotrebiteľov,
- povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov,
- pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa,
- postavenie právnických osôb založených alebo zriadených na ochranu spotrebiteľa a označovanie výrobkov cenami.

Ak k plneniu dôjde na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvis podnikaním na území Slovenskej republiky, vzťahuje sa na predaj tovaru a poskytovanie služieb zákon o ochrane spotrebiteľa.⁵

1.1. Práva a povinnosti spotrebiteľa

Práva spotrebiteľov sú rozdelené do dvoch kategórií. Prvú kategóriu tvoria práva, ktoré sú spotrebiteľovi osobitne dané všeobecne záväzným vnútroštátnym právom Slovenskej republiky alebo právnym aktom ES/EÚ, ktorý má prednosť pred zákonom. Práva druhej skupiny nie sú v právnom poriadku priznané doslovne, ale možno ich vyvodiť z právnych predpisov, pretože povinnosti ustanovené podnikateľom slúžia na zabezpečenie dostupnosti implicitných práv. Tieto práva vyplývajú zo zákonných povinností určených pre podnikateľov všeobecne záväzným právnym predpisom.

Zákon o ochrane spotrebiteľa podrobne uvádza práva spotrebiteľov. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, má každý právo na:

- tovar a služby primeranej spotrebiteľskej kvality,
- možnosť podať sťažnosť,
- domáhať sa náhrady škody,
- vzdelávať sa, získať odškodnenie,
- chrániť svoje zdravie, bezpečnosť a finančné záujmy a
- podávať návrhy a sťažnosti samospráve v prípade, že bol porušený zákon priznávajúci tieto práva

⁵ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 15

Požiadat' súd, aby potvrdil spotrebiteľove práva v prípade, že dôjde k porušeniu zákonných povinností a práv zavedených na ochranu spotrebiteľov. Spotrebiteľ má právo na primerané peňažné zadosťučinenie od osoby zodpovednej za porušenie práva a povinnosti ustanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa a osobitnými predpismi, ak sa na súde úspešne dovolá, že tieto práva a povinnosti boli porušené.

Osobitná pozornosť by sa mala venovať právu spotrebiteľa na informácie. Cieľom tohto práva je informovať spotrebiteľov o trhu, vrátane možných podvodníkov, ktorí sa zapájajú do neetického správania a predávajú podpriemerné produkty a služby. Každý dozorný orgán je zo zákona povinný dodržiavať zákonné rozhodnutia prijaté v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa mal z práva na zákonné rozhodnutie dozvedieť, kto porušil zákon, aký tovar alebo službu v rozpore so zákonom dal, alebo poskytol a v čom porušenie zákona spočíva.⁶

1.2. Právna úprava Slovenskej republiky

Spotrebiteľské právo sa rozvíja ako oblasť práva, ktorá sa sústreďuje na zmluvné dojednania z pohľadu neaktívneho spotrebiteľa. Cieľom spotrebiteľského práva je zabezpečiť autonómiu subjektu, spotrebiteľa, keď vstupuje do obchodných transakcií s podnikateľmi z iných dôvodov, ako je finančný prospech. Súkromné alebo verejné právo nemožno použiť na kategorizáciu spotrebiteľského práva. Ide o multidisciplinárny odbor. Medzi predpisy, ktoré tvoria pramene spotrebiteľského práva, patria normy verejného aj súkromného práva. Prelínanie súkromného a verejného práva je účelovým postupom pre dosiahnutie cieľa regulácie komplexnou úpravou dotknutých spoločenských vzťahov.⁷

Pojem „pramene práva“ v právnej teórii sa zvyčajne chápe vo formálnom zmysle. Tieto formálne pramene práva sú uznávané alebo zavedené právne systémy, ktoré zahŕňajú normy rôznych odvetví. Každý zákonný a účinný predpis, ktorý obsahuje čo i len jediný kritérium spotrebiteľského práva, slúži ako základ spotrebiteľského práva. V oblasti súkromného aj verejného práva vyjadrujú právne normy zásady spotrebiteľského práva. V texte po tomto uvedieme aspoň niektoré pramene spotrebiteľskej legislatívy.

⁶ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 17

⁷ JURČOVÁ Mária. a kolektív. Spotrebiteľské právo. Praha: WOLTERS KLUWER, 2021 s. 17/18

1. Ústava Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. je východiskom právneho poriadku Slovenskej republiky a teda aj spotrebiteľského práva.
2. Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
3. Zákon č. 102/2014 Z.z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na diaľku).
4. Prvá časť piatej hlavy zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), ktorá pojednáva o právnej úprave právneho inštitútu spotrebiteľských zmlúv, upravuje vzťahy medzi fyzickými a právnickými osobami, ako aj uzatváranie spotrebiteľských zmlúv.
5. Zákon č. 22/2004 o elektronickom obchode a zmene a o doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z., upravuje vzťahy medzi poskytovateľmi služieb informačnej spoločnosti a ich príjemcami, ktoré sa v ich komunikácii vzťahujú na diaľku, dozor nad dodržiavaním zákona a iné záležitosti.
6. Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení. Ustanovenia § 44 a nasl. Obchodného zákonníka regulujú nekalú súťaž. Generálna klauzula a niekoľko konkrétnych skutkových má chrániť priemerného spotrebiteľa pred nekalou súťažou (ako je klamlivá reklama, nepresné označenie výrobkov a pod.)
7. 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, je právnym predpisom, ktorý rieši štátnu kontrolu vnútorného trhu z hľadiska ochrany spotrebiteľa a mení a dopĺňa množstvo ďalších zákonov. Tento zákon upravuje spôsob predaja tovaru a služieb zákazníkom na vnútornom trhu. Stanovuje oprávnenie Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať dohľad nad vnútorným trhom, ako aj ochranné opatrenia, sankcie a vzťahy Slovenskej

obchodnej inšpekcie s inými orgánmi verejnej správy a súkromnými organizáciami.⁸

1.3. Vymedzenie pojmu spotrebiteľ

Občiansky zákonník definuje spotrebiteľa ako fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná mimo rámec svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V súlade s trendom, ktorí využívajú práva spotrebiteľov, právny poriadok Slovenskej republiky obmedzuje ochranu spotrebiteľa na fyzické osoby.

Niekoľko nemusí byť nevyhnutne spotrebiteľom len preto, že je jedným z našich klientov alebo zákazníkov. Neexistuje žiadna právna definícia pojmov „zákazník“ alebo „klient“, preto zahrňame pod tento pojem každého, komu predávame produkty alebo poskytujeme služby.

Na druhej strane pojem „spotrebiteľ“ je definovaný v § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, ako aj v § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Tieto dve definície sú ekvivalentné. Právna úprava definuje spotrebiteľa ako fyzickú osobu, ktorá nie je podnikateľom a nevykonáva žiadny druh podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Do tejto kategórie patria všetci občania, ktorí nakupujú tovar alebo služby pre vlastnú potrebu.⁹

Koncový užívateľ akéhokoľvek produktu alebo služby je známy ako spotrebiteľ. Zákazníkom je každý jednotlivec alebo skupina fyzických osôb, ktorá okrem kupujúceho produktu alebo služby používa produkt s jeho súhlasom. Inak povedané, spotrebiteľ je ten, kto používa tovar alebo službu.

Spotrebiteľ je niekto, kto sa rozhoduje, či si niečo kúpi alebo nie v obchode, alebo je ovplyvnený reklamami a marketingom.

Keď niekto ide do obchodu kúpiť si oblečenie, hračku, nápoj alebo čokoľvek iné, robí spotrebiteľské rozhodnutie. Každý jednotlivec, ktorý kupuje veci za cenu, ktorá bola buď sľúbená, že bude zaplatená, alebo čiastočne zaplatená a čiastočne prisľúbená, sa označuje ako spotrebiteľ.¹⁰

⁸ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 13

⁹ Kto je spotrebiteľ? [Elektronický zdroj]. Online. [cit.5.6.2023]. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/obchodne-pravo/kto-je-spotrebiteľ>

¹⁰ Unacademy, [elektronický zdroj] online. [cit. 5.6.2023] Dostupné na: <https://unacademy.com/content/question-answer/gk/who-is-a-consumer/>

1.4. Spotrebiteľská zmluva

Základnou zložkou spotrebiteľského práva je úprava spotrebiteľskej zmluvy, ktorá slúži ako základ ochrany spotrebiteľa v súkromnoprávných vzťahoch. Zmluvy uzatvorené nielen podľa Občianskeho zákonníka, ale aj Obchodného zákonníka a iných osobitných právnych predpisov môžu mať znaky spotrebiteľskej zmluvy. Úprava spotrebiteľských zmlúv je založená na myšlienke, že zmluvné strany sú v nespravodlivom postavení; v dôsledku toho zákon chráni spotrebiteľa v snahe dosiahnuť rovnováhu.¹¹

Právna úprava spotrebiteľských zmlúv bola do slovenského právneho poriadku zavedená zákonom č.150/2004 Z. z., ktorým sa novelizoval Občiansky zákonník. Za spotrebiteľskú zmluvu sa podľa Občianskeho zákonníka považuje akákoľvek dohoda medzi dodávateľom a odberateľom, bez ohľadu na jej formálnu štruktúru. Ak by tento predpoklad nebol naplnený, nemohli by sme hovoriť o spotrebiteľskej zmluve.

Kvalifikácia zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy závisí od charakteru účastníkov zmluvy, nie od jej predmetu či obsahu. Spotrebiteľská zmluva môže zahŕňať poskytovanie služieb, dodávku komodít vrátane distribúcie digitálneho materiálu alebo oboje. Spotrebiteľské zmluvy sú zmluvy, ktoré sa ako osobitný zmluvný typ riadia podľa Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka, prípadne iných špecializovaných právnych predpisov.¹²

Podľa Jurčovej poznáme zmluvy B2C, čo znamená business-to-consumer, ktoré sa bežne používajú na označenie zmlúv so spotrebiteľmi, pretože sú založené na myšlienke, že dodávateľ (podnik) poskytuje tovar alebo služby a spotrebiteľ ich prijíma – zvyčajne je to výmena. Medzinárodne sa diskutuje o možnosti ochrany spotrebiteľa v partnerstvách C2B (consumer to business), kde sú strany v opozícii. Spotrebiteľská zmluva je podľa slovenskej právnej definície § 52 od. 1 Občianskeho zákonníka „každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom“.¹³

1.4.1. Neprijateľné podmienky spotrebiteľskej zmluvy

¹¹ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 49

¹² LAZAR, Ján a kolektív. Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 2018

¹³ JURČOVÁ Monika. a kolektív. Spotrebiteľské právo. Praha: WOLTERS KLUWER, 2021 s. 20

Podľa súčasného znenia Občianskeho zákonníka sú ustanovenia v spotrebiteľských zmluvách, ktoré sa týkajú materiálnej nerovnováhy spôsobenej malým počtom spotrebiteľov, neprijateľné. Inými slovami, keby zmluva obsahovala nekalé podmienky voči predávajúcemu, zákon to nevidí ako problém.

Neprijateľnými podmienkami sú klauzuly, ktoré podstatným spôsobom znevažujú práva a povinnosti zmluvných strán (podľa § 53 Občianskeho zákonníka). Sú neplatné, ak sú súčasťou spotrebiteľskej zmluvy.

To neplatí, ak sú zmluvné podmienky výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne uvedené vo vzťahu k hlavnému predmetu plnenia a primeranosti ceny. Podobne ako individuálne dojednané neprijateľné podmienky nebudú považované za neplatné. Individuálne dohodnuté zmluvné podmienky sú tie, ktoré mal zákazník možnosť si prečítať pred podpisom zmluvy a mal možnosť ovplyvniť ich obsah.¹⁴

1.4.2. *Vznik spotrebiteľskej zmluvy*

Na vznik spotrebiteľských zmlúv sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka o uzatváraní zmlúv (§ 43 až 47a). V praxi uzatvárania spotrebiteľských zmlúv treba klásť dôraz najmä na: štandardizáciu zmluvného procesu, uzatváranie adhézných zmlúv, uzatváranie spotrebiteľských zmlúv na veľké vzdialenosti prostredníctvom komunikácie na diaľku vrátane uzatvárania zmlúv elektronicky, požiadavku písomnej formy zmluvy pri zmluve uzavretej elektronicky, určenie bodu, kedy zmluva vznikla z dôvodu častých pochybností, a zákaz nevyžiadaných predajov, toto sú len niektoré z bodov, ktoré je potrebné zahrnúť.

Občiansky zákonník je v tomto zmysle aj napriek čiastočným nesystémovým revíziám neaktuálny a prekrývajúce sa zložky sa riadia spravidla osobitnými predpismi.¹⁵

Spotrebiteľské zmluvy nemusia mať nevyhnutne písomnú formu, ale niektoré predpisy, napríklad tie, ktoré upravujú spotrebiteľské úvery, vyžadujú, aby mali písomnú formu. Pri uzatváraní zmluvy je potrebné vykonať rôzne kroky. Podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb má predávajúci predzmluvnú informačnú povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo

¹⁴ Slovensko.sk, [elektronický zdroj]. [2017], online. [cit. 6.6.2023] Dostupné na: https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_neprijatelne-podmienky-v-spotr/

¹⁵ LAZAR, Ján a kolektív. Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 2018 s. 68

prevádzkových priestorov predávajúceho. Ďalej je povinný dodržiavať požiadavky uvedené v § 4 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb pri zmluvách uzatváraných na diaľku a mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.¹⁶

1.4.3. Zmluva uzavretá na diaľku

Zmluva uzavretá na diaľku je zmluva, ktorá bola odsúhlasená a podpísaná kupujúcim a predávajúcim bez toho, aby sa v tom istom čase nachádzali na rovnakom fyzickom mieste. Príklady takýchto nástrojov diaľkovej komunikácie zahŕňajú webové stránky, e-mail, telefónne hovory, faxy, adresné listy a katalógy ponúk. Predmetom zmluvy je predaj tovaru, čo máme na mysli, keď hovoríme, že spotrebiteľ dostane vec za odplatu, alebo predaj veci alebo poskytnutie služby. Prevádzkareň alebo iné priestory, v ktorých predávajúci obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť alebo povolanie, sa označujú ako prevádzkové priestory. Elektronický obsah označuje informácie, ktoré boli vyvinuté a sprístupnené elektronicky, najmä počítačový softvér, aplikácie, hry, hudba, filmy alebo texty.¹⁷

1.4.4. Informačné povinnosti predávajúceho

Toto aktualizované zákonné, ktoré vyplýva zo zákona 102/2014 Z.z. presnejšie vymedzuje povinnosti predávajúceho podľa § 3.

Od spotrebiteľa sa bude vyžadovať poskytnutie informácií, ako sú základné vlastnosti tovaru alebo povaha služieb, náklady na použitie komunikácie na diaľku, ktoré možno použiť na uzavretie zmluvy, alebo informáciu o tom, že spotrebiteľ nemôže zmluvu zrušiť, alebo informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy. Okrem toho bude musieť spotrebiteľovi poskytnúť informácie o práve odstúpiť od zmluvy, ako aj o okolnostiach, časovom rámci a postupe tak urobiť.¹⁸

Aby mal spotrebiteľ v čase rozhodovania o ponuke tovarov a služieb čo najkompletnejšie a neskreslené informácie, predávajúcemu zákon ustanovuje povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa

¹⁶ LAZAR, Ján a kolektív. Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 2018 s. 73

¹⁷ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 77

¹⁸ Jezova.sk [elektronický zdroj] online. [cit. 6.6.2023] Dostupné na: <https://www.jezova.sk/sk/povinnosti-pre-e-shopy-a-podnikatelov-na-dialku.html>

skôr, ako spotrebiteľ objednávkou odošle, spotrebiteľ a jasne a zrozumiteľne upozorní na tieto údaje:

a) primárne vlastnosti tovaru alebo charakter služby, podľa toho, aký spôsob komunikácie sa používa tovar, alebo služba

b) obchodné meno a sídlo podnikania predávajúceho,

c) kontaktné údaje predávajúceho, hlavne adresu elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich predávajúci má k dispozícii,

d) adresu predávajúceho, ak sa líši od adresy uvedenej v bode b), na ktorú môže zákazník zaslať svoju sťažnosť, reklamáciu, alebo iný podnet.

e) Aká je konečná cena tovaru alebo služby vrátane DPH a všetkých ostatných daní? Ak cena nemôže byť vzhľadom na povahu tovaru alebo služby primerane známa vopred, spôsob akým sa vypočíta. To sa týka aj nákladov na doručenie, poštovné a prepravu, ako aj akýchkoľvek dodatočných poplatkov alebo nákladov, ktoré nemôžu byť vopred známe, ale môžu byť zahrnuté do konečnej ceny. V prípade zmluvy o predplatnom alebo zmluvy na dobu neurčitú je predávajúci povinný oznámiť kupujúcemu celkové náklady za zúčtovacie obdobie, prípadne spôsob, akým budú určené, ak kupujúci nie je schopný toto určiť,

f) ak má číslo služby vyššiu sadzbu, musí zahŕňať náklady na použitie prostriedkov komunikácie na diaľku,

g) dátum splnenia prísľubu poskytnúť produkty alebo služby, dodacie a platobné podmienky a pokyny na vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov od zákazníkov,

h) všetky informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy vrátane formulára na odstúpenie od zmluvy v zmysle – príloha č. 2, zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb na diaľku,

i) oznámenie, že v prípade odstúpenia od zmluvy nesie spotrebiteľ náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu;

j) informácie o prípadnej povinnosti spotrebiteľa zaplatiť cenu za skutočne dodané plnenie,

k) informácie o tom, kedy spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy a o podmienkach, za ktorých tak nemôže urobiť;

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby v súlade s § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, ktoré upresňujú naše práva a povinnosti pri vadných tovaroch alebo službách,

m) podrobnosti o zárukách, ktoré výrobca alebo predávajúci ponúka alebo poskytuje v súlade s prísnejšími štandardmi,

n) spotrebiteľ musí byť oboznámený so skutočnosťou, že existujú kódexy správania, pričom predávajúci súhlasí s ich dodržiavaním,

o) podrobnosti o dobe trvania zmluvy, ak bola podpísaná na určitú dobu, informácie o podmienkach ukončenia zmluvy sú potrebné aj vtedy, ak bola uzatvorená na dobu neurčitú alebo ak sa jej platnosť automaticky predlžuje,

p) informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok.¹⁹

q) ak má kupujúci zmluvnú povinnosť zaplatiť na žiadosť predávajúceho predavok, oznámiť túto povinnosť kupujúcemu.

r) informácie o bezpečnostných prvkoch a technických zabezpečeních elektronického obsahu,

s) podrobnosti o interakcii hardvéru a softvéru s elektronickými vecami,

t) informácie o možnostiach alternatívneho riešenia sporov alebo mimosúdneho riešenia sporov.

1.4.5. Podmienky uzatvárania zmluvy uzavretej na diaľku

Zmluva uzavretá na diaľku sa uzatvára elektronicky a spotrebiteľ je povinný zaplatiť peniaze podľa jej podmienok. Je povinný oznámiť objednávateľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom v prípade zmluvy na diaľku v súlade s ustanovením písmenami a), e) o) a p) uviesť informácie, ktoré sme špecifikovali v predchádzajúcom odseku, pred predložením objednať.²⁰

Predávajúci musí zabezpečiť, aby spotrebiteľia pri zadávaní objednávky výslovne uznali, že majú povinnosť zaplatiť. Ak použijeme tlačidlo alebo podobnú funkciu, ktorá umožňuje spotrebiteľovi zadať objednávku, musí to byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovami „objednávka s povinnosťou platby“; môžeme použiť rôzne frázy, ako napríklad „kúpiť teraz“, „zaplatiť teraz“ alebo „potvrdiť nákup“, pokiaľ majú podobný účinok. Ak túto požiadavku nesplní, spotrebiteľ nebude zmluvou viazaný.

¹⁹ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s.76-77

²⁰ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 78

Ak sa uzatvára zmluva prostredníctvom webovej stránky, predávajúci musí najneskôr na začiatku objednávacieho procesu jasne a čitateľne uviesť, či platia nejaké obmedzenia týkajúce sa doručenia a spôsob platby, ktorý akceptujeme.²¹

V súlade s § 6 ods. 1 zákona o predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na diaľku, je predávajúci povinný vydať zákazníkovi čo najskôr po uzavretí zmluvy trvalé potvrdenie o uzavretí zmluvy na nosiči a najneskôr súčasne s dodaním tovaru. Zákon o elektronickom obchode nariaďuje poskytovateľovi služieb elektronickej spoločnosti elektronicky potvrdiť objednávku ihneď po jej doručení.

Ak kupujúci a predávajúci uzavreli zmluvu mimo fyzického miesta, predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu zmluvy ihneď po jej podpise, a to ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, ak zmluva zahŕňa dodanie tovaru. elektronický obsah alebo služby, ako aj vyhlásenie kupujúceho potvrdzujúce, že bol informovaný o dôsledkoch a že predávajúci akceptoval jeho predchádzajúci súhlas.²²

Hlavné zásady uzatvárania zmlúv v písomnej forme platia, ak je ustanovená alebo dohodnutá povinnosť spísať zmluvu. Právne úkony je stále možné vykonávať na papieri, ale čoraz viac právnych úkonov sa vybavuje aj elektronicky. Písomná forma zmluvy je zachovaná, ak sú splnené podmienky § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka, zmluva sa uzatvára elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytiť obsah právneho úkonu a identifikovať totožnosť vykonávateľa.²³

1.5. Odstúpenie od zmluvy

Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo sídla predávajúceho je jeho hlavným právom. Prijatie smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov a jej implementovanie do zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluve uzavretej na diaľku slúži ako základ práv spotrebiteľov.²⁴

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní od týchto právnych úkonov:

²¹ Business companion [elektronický zdroj] online. [cit. 6.6.2023]. Dostupné na: <https://www.businesscompanion.info/en/quick-guides/distance-sales/consumer-contracts-distance-sales#Contractsconcludedbyelectronicmeans>

²² VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 79

²³ LAZAR, Ján a kolektív. Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 2018 s. 73

²⁴ LAZAR, Ján a kolektív. Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 2018 s. 80

- a) prevzatie tovaru v prípade zmlúv o predaji tovaru;
- b) uzatvorenie zmluvy o poskytovaní služieb; alebo
- c) uzatvorenie zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu, ktorý nebol dodaný včas.²⁵

Lehotu možno predĺžiť až na 12 mesiacov a 14 dní odo dňa začatia plynutia pôvodnej lehoty na odstúpenie od zmluvy, ak bola informačná povinnosť riadne splnená dodatočne, ak predávajúci nesplnil riadne informačné povinnosti, ktoré súvisia s právom spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.²⁶

S ohľadom na spôsob uzavretia zmluvy alebo na významné a dlhotrvajúce účinky zmluvného záväzku sa toto právo na ochranu spotrebiteľa poskytuje. Vo väčšine prípadov, keď sa zmluva uzatvára na diaľku, spotrebiteľ nemá možnosť hovoriť priamo s poskytovateľom alebo osobne preskúmať, vyskúšať a skontrolovať položky.²⁷

Bez ohľadu na to, či zákazník požiadal o návštevu obchodu alebo nie, nevýhodou predaja mimo prevádzkových priestorov je, že zákazníci sa môžu cítiť oprávnení alebo môžu byť v momente prekvapenia zneužití. Tento spôsob predaja si preto vyžaduje aj reflexiu spotrebiteľa.²⁸

Po odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný zaplatiť spotrebiteľovi všetky peňažné prostriedky, ktoré boli dohodnuté v zmluve, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné, ako aj ďalšie poplatky, ktoré uhradil. Po prijatí oznámenia o zrušení zmluvy má 14 dní na vykonanie tohto kroku. Do 14 dní od odstúpenia od zmluvy musí spotrebiteľ tovar vrátiť. Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi peniaze pred vrátením tovaru.²⁹

Podľa § 7 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je kúpa zvukových, obrazových alebo zvukovo-obrazových

²⁵ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 80

²⁶ LAZAR, Ján a kolektív. Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 2018 s. 81

²⁷ JURČOVÁ Mária. a kolektív. Spotrebiteľské právo. Praha: WOLTERS KLUWER, 2021 s. 114

²⁸ JURČOVÁ Mária. a kolektív. Spotrebiteľské právo. Praha: WOLTERS KLUWER, 2021 s. 114

²⁹ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s.80

záznamov, kníh alebo počítačového softvéru, ktoré sú v ochrannom obale už bol otvorený zákazníkom.³⁰

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy:

- v prípade ak ide o predaj tovaru, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, kde predávajúci nemôže ovplyvniť danú situáciu,
- pri predaji tovaru, ktorý bol zhotovený na mieru požiadaviek spotrebiteľa,
- keď ide o tovar, ktorý podlieha rýchlemu pokazeniu, väčšinou potraviny,
- predaji tovaru, ktorý je uzavretý v ochrannom obale, z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov
- pri predaji alkoholických nápojov
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov alebo počítačového softvéru
- poskytovanie ubytovacích služieb na iný účel ako na bývanie, preprava tovaru,
- predaj periodickej tlače a predaja kníh nedodávaných v ochrannom obale³¹

Formulár na odstúpenie od zmluvy musí byť sprístupnený na stránke internetového obchodu ako jedna z jeho náležitostí. Môžete ho použiť, ak chcete vrátiť produkty do 14 dní bez uvedenia odôvodnenia. Zákon o ochrane spotrebiteľa určuje, že je potrebné zverejniť tento formulár vo forme e-shopu.³²

1.6. Vymedzenie pojmu predávajúci podľa zákona o ochrane spotrebiteľa

Pojem „predávajúci“ označuje osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osobu, ktorá koná v jej mene. Dodávateľ je podnikateľ, ktorý dodáva tovar predávajúcemu buď priamo alebo nepriamo prostredníctvom iných podnikateľov a ktorého konanie nemá vplyv na vlastnosti produktu. Osoby, ktoré vykonávajú rovnakú činnosť ako vyššie uvedení podnikatelia, ale nemajú oprávnenie na podnikanie, musia spĺňať aj požiadavky výrobcu, dodávateľa, predajcu a dovozcu.³³

³⁰ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s.80

³¹ Zákony pre ľudí [Elektronický zdroj] Dostupné na: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2014-102>

³² Zbierka-zákonov.sk [elektronický zdroj] online. [7.6.2023] Dostupné na: <https://www.zbierka-zakonov.sk/vzorovy-formular-na-odstupenie-od-zmluvy/>

³³ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 17

1.6.1. Práva a povinnosti predávajúceho

Predávajúci je povinný podľa § 4 ods. 1:

- predávať výrobky v správnej hmotnosti, množstve, miere a spotrebiteľovi dať možnosť si tieto údaje skontrolovať
- predávať výrobky za ceny, ktoré vopred boli dohodnuté
- pri predaji výrobkov dať pozor na správne účtovanie cien
- dbať na hygienické podmienky pri predaji výrobkov
- ak to daný výrobok umožňuje, tak spotrebiteľovi predviesť výrobok
- formulovať zmluvné podmienky jasne a zrozumiteľne, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvorila písomne a obsahuje ustanovenia, sa mohol spotrebiteľ oboznámiť pred podpísaným zmluvy
- zabezpečiť predaj výrobkov spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie
- predávajúci musí výrobky skladovať tak, ako boli určené výrobcom, aby nedošlo k ich znehodnoteniu
- poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim
- predávajúci je povinný uvádzať v obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu tovarov, pri kontakte telefónom číslu potrebné uviesť vždy cenu hovorov a SMS na dané telefónne číslo

Predávajúci podľa § 4 ods. 2 nesmie:

- Ukladať povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu
- Používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách
- Vyžadovať alebo vziať úhradu za výrobok, ktorý si spotrebiteľ neobjednal
- Uviesť pri ponuke alternatívy prepravy žiadne údaje, vlastnosti alebo podmienky poštových, prepravných alebo zasielateľských služieb, ktoré sú v rozpore s informáciami uvedenými vo verejne prístupových poštových, obchodných podmienkach poskytovania týchto služieb, ktoré nie sú uvedené v písomnej dohode medzi poštovým podnikom, zasielateľom alebo prepravcom vykonávajúcim prepravu alebo dodanie tovaru a predávajúcim

Podľa eBay je predávajúci chránený v momente, keď eBay zistí, že správanie spotrebiteľa je urážlivé, podnikne kroky voči spotrebiteľovi a snaží sa odstrániť negatívnu spätnú väzbu. V závažných prípadoch alebo po opakovanom nevhodnom správaní, je možné pozastavenie účtu spotrebiteľa.³⁴

1.6.2. Zákaz diskriminácie spotrebiteľa

Pri poskytovaní tovaru má predávajúci voči zákazníkovi povinnosť dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania. Tovar, ktorý predávajúci pripravil na predaj alebo ktorý je inak vystavený, nemôže predávajúci odmietnuť prediť. Okrem toho nie je dovolené spájať nákup jedného produktu s nákupom iného, s výnimkou situácie, keď zákazník nespĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom pre nákup daného produktu.

Zákaz neetického konania sa okrem tohto obmedzenia vzťahuje aj na predávajúceho. Za správanie, ktoré je v rozpore s dobrými mravmi, sa na účely zákona o ochrane spotrebiteľa považuje najmä správanie, ktoré je v rozpore so zvyklosťami, vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z uznávaných morálnych noriem pri predaji výrobku alebo môže poškodiť spotrebiteľov tým, že nedodržiava čestnosť, zvyky a dobrú vieru a často využíva chybu, hrozbu, rozdiel medzi oboma zmluvnými stranami a porušenie zmluvnej slobody.³⁵

Týka sa aj označovania položiek, ktoré už boli predané, ale stále sa nachádzajú v maloobchodnej sieti. Pre dĺžku rezervácie musí predávajúci označiť rezervované produkty samostatne a dátumovou pečiatkou, ktorá špecifikuje, ako dlho sú držané v rezerve. To platí aj pre zakúpené položky, ktoré sú stále v obchode.³⁶

Predávajúcemu sa zakazuje podľa § 6:

- predávať nebezpečné výrobky,
- dať do predaja nebezpečný výrobok, „nebezpečným výrobkom je výrobok, ktorý nespĺňa požiadavky uvedené v písmene g) v § 2 písm. h) za nebezpečný výrobok

³⁴ eBay.com [elektronický zdroj] online. [cit. 9.6.2023] Dostupné na: <https://www.ebay.com/help/policies/selling-policies/seller-protections?id=4345>

³⁵ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 17

³⁶ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 19

nemožno považovať výrobok iba preto, že bol do obehu uvedený bezpečnejší výrobok“

- výrobky, ktoré sú už po uplynutí doby spotreby. Predávajúci je takého výrobky povinný stiahnuť z predaja najneskôr posledný deň spotreby.

Predávajúci je povinný upovedomiť spotrebiteľa, širokú verejnosť a organizácie verejnej správy, ktoré dohliadajú na dodržiavanie podmienok zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa predávajúci dozvie o informáciách, ktoré nasvedčujú tomu, že spotrebiteľovi mohol predat' nebezpečný výrobok. Tento nebezpečný výrobok môže spotrebiteľ vrátiť a predávajúci je povinný ho prijať späť, a najneskôr do troch pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru vrátiť peniaze.³⁷

1.6.1. Nekalé obchodné praktiky a zákaz klamanie spotrebiteľa

Zákon o nekalých obchodných praktikách spotrebiteľov je ustanovený zákonom o ochrane spotrebiteľa. V súlade s § 7 má predajca zakázané uvádzať zákazníka do omylu, a to aj uvádzaním nepravdivých, nepodporovaných, neúplných, nepresných, mätúcich alebo nejednoznačných informácií alebo zatajovaním informácií o vlastnostiach produktu.

Tomuto obmedzeniu podlieha každá osoba, ktorá sa zapája do vzťahov, ktoré podliehajú zákonom na ochranu spotrebiteľa. Na vzťahy, ktoré sa riadia množstvom rôznych predpisov, má vplyv zákaz zavádzania spotrebiteľa. Obchodný zákonník v ustanoveniach § 44 až 55) rieši nekalú súťaž, a jej jednotlivé skutkové podstaty ako napr. klamlivá reklama, klamlivé označovanie tovarov a služieb a iné.

Aby bol spotrebiteľ riadne informovaný o produkte, je zakázané zavádzať spotrebiteľa. Spotrebiteľovi by sa podľa definície primeraných informácií nemali poskytovať nepresné informácie, ktoré zakrývajú informácie o skutočných vlastnostiach produktov. Ustanovenie nehovorí o tom, že úmyselné zavádzanie zákazníkov je v rozpore s pravidlami. Preto sa zákaz klamstva vzťahuje aj na neopatrné alebo neúmyselné klamanie spotrebiteľa. Keď sa zistí, že informácie poskytnuté zákazníkovi boli nepravdivé, nepodporované alebo chybné, došlo k porušeniu.

³⁷ VETERNÍKOVÁ, Mária.: Vybrané kapitoly to spotrebiteľského práva. Bratislava: EKONÓM, 2015 s. 21

V dôsledku začlenenia smernice č. 2005/29/ES do právneho poriadku Slovenskej republiky sa na ochranu spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami vzťahuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Nekalé obchodné metódy a klamanie zákazníkov sú zakázané. Aby sa spotrebiteľom zabránilo v nútených nákupoch tovaru, je potrebné chrániť nekalé obchodné praktiky.³⁸

Poznáme dve praktiky ktorými sú zavádzajúce a agresívne. Zavádzajúce praktiky môžu byť aktívne (kde sa poskytnú klamlivé informácie) alebo pasívne (ktorými sa obchodníci budú snažiť k nákupu donútiť).³⁹ „Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9“⁴⁰

1.6.2. Vymedzenie pojmu dodávateľ

Dodávateľ je definovaný ako osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti podľa 52 ods. 3. Občianskeho zákonníka. Definícia dodávateľa v Občianskom zákonníku a definícia predávajúceho v zákone o ochrane spotrebiteľa sú takmer totožné.

V obchodoch sú dodávatelia a odberatelia. Kupujúci dostávajú tovar alebo služby, ktoré dodávatelia poskytujú alebo dodávajú. Dodávateľ je spoločnosť, ktorá ponúka produkty a služby inému podniku. Táto organizácia je časťou dodávateľského reťazca spoločnosti, ktorá môže poskytnúť väčšinu hodnoty nájdenej v jej produktoch. Niektorí dodávatelia praktizujú dokonca aj drop shipping, keď sa produkty posielajú priamo klientom kupujúceho.⁴¹

1.7. Internetový obchod (e-commerce)

Online digitálne platformy v posledných rokoch vzrástli v popredí a využívaní v dôsledku rozvoja digitálnych technológií. Na jednej strane sa platformy považujú za

³⁸ DRGONCOVÁ Jana. Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii. Šamorín: HEURÉKA, 2007 s. 99

³⁹ Your Europe, [elektronický zdroj]. Online. [cit. 9.6.2023] Dostupné na: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_sk.htm

⁴⁰ Slov-lex. [elektronický zdroj]. Online, [cit. 9.6.2023] Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2007/250/20220701>

⁴¹ MBN-Market Business News [elektronický zdroj], Online. [cit. 9.6.2023] Dostupné na: <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/supplier/>

zásadný spôsob prosperity ekonomiky zdieľania, pretože majú širokú podporu a úspešných používateľov. Na druhej strane je dôležité poukázať na nedostatky ochrany spotrebiteľa.

Platforma (operátor platformy) predpokladá trojstrannú interakciu medzi klientom, dodávateľom a platformou, v rámci ktorej sa vytvárajú tri odlišné zmluvné vzťahy: jeden medzi platformou a zákazníkom, jeden medzi dodávateľom a zákazníkom a posledný medzi platformou a dodávateľom.

S väčším presadzovaním a modernizáciou legislatívy Únie v oblasti od 28. mája 2022 sa smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019 mení a dopĺňa 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. Európsky parlament a Rada /ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ.

Smernica o nekalých obchodných praktikách teraz vďaka tomuto zákonu obsahuje opis internetového trhu. Online trhovisko je služba, ktorá umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými spotrebiteľmi alebo obchodníkmi pomocou softvéru, ako je webová lokalita, časť webovej lokality alebo aplikácia prevádzkovaná obchodníkom alebo v jeho mene. Zmeny v smernici o nekalých obchodných praktikách zohľadňujú a riešia aj faktory, ako sú systémy kontroly na platformách (recenzie od skutočných spotrebiteľov) a umiestnenie produktov vo výsledkoch vyhľadávania (náhodné umiestnenie, platené umiestnenie alebo umiestnenie bližšie založené na kritériách vyhľadávania, ako je cena , spokojnosť a vzdialenosť).⁴²

Elektronický obchod existuje od počiatku internetu; odkedy jednotlivci našli pôvab „online nakupovania“, internetové podnikanie narástlo do obrovských výšok (a rastie ešte aj dnes). Elektronický obchod (e-commerce) je spôsob nákupu a ponuky tovaru a služieb cez internet s využitím rôznych technologických zariadení.

Toto je jedna z najobľúbenejších obchodných metód, ktoré sú dnes k dispozícii, a väčšina z nás ju buď použila, alebo ju používa pravidelne.

Pojem „elektronický obchod“ teraz označuje širokú škálu operácií spojených s online transakciami vrátane vývoja platformy pre predaj (a nákupy), marketingových iniciatív, možností platby, doručovania a sledovania položiek a technickej podpory.⁴³

⁴² JURČOVÁ Monika. a kolektív. Spotrebiteľské právo. Praha: WOLTERS KLUWER, 2021 s. 229-232

⁴³ WP.SK, [elektronický zdroj], online. [cit. 12.6.2023] Dostupné na: <https://wp.sk/co-je-e-commerce/>

Podľa transakcie medzi dvoma subjektmi existujú štyri hlavné kategórie elektronického obchodu alebo obchodovania:

- „Business to Consumer“ (B2C) označuje uzavretie obchodnej transakcie medzi korporáciou a konečným spotrebiteľom (napríklad zákazník si kúpil topánky od online predajcu).
- B2B ("Business to Business") sa vzťahuje na nákup produktov alebo služieb jednou firmou od druhej. Napríklad jedna spoločnosť môže kúpiť bezpečnostný softvér pre svoje počítače od inej spoločnosti, ktorá tiež vyvinula program.
- C2C (Consumer to Consumer) je skratka pre „spotrebiteľ spotrebiteľovi“ a vzťahuje sa na predaj a nákup určitých komodít medzi dvoma spotrebiteľmi (napríklad nákup použitého mobilného telefónu od spotrebiteľa, ktorý telefón uviedol na bazáre).
- C2B („Consumer to Business“) sa vzťahuje na predaj tovaru alebo služieb zákazníkom, o ktorých má konkrétny podnik záujem (napríklad, ak podnik zaplatí, bude to mať vplyv na reklamu spoločnosti na sociálnych sieťach).

Obrázok č. 1 – diagram typov e-commerce



Zdroj: <https://blog.infodiagram.com/2021/11/e-commerce-analysis-strategy-management-ppt.html/e-commerce-types-diagram-by-business-model-b2b-b2c-c2b-c2c-online-shopping-categories>

Výhody e-commerce:

Od svojho debutu so sebou elektronický obchod priniesol ohromujúci rad výhod, z ktorých mali úžitok podniky, ktoré predávajú, aj spotrebiteľia, ktorí hľadajú a nakupujú

tovar. Poznáme niekoľko hlavných výhod, ktoré so sebou prináša, napríklad sa tam zaraduje:

1. Komfort
2. Predaj bez limitov
3. Konštantný príjem
4. Cenovo dostupný marketing

2. Cieľ práce a metodika

Cieľom tejto práce bolo na základe analýzy právnej úpravy a súdnych a správnych rozhodnutí zistiť, či dochádza k porušovaniu práv a povinností spotrebiteľa a predávajúceho pri uzatváraní zmlúv a najmä pri vrátení tovaru v internetovom obchode. Na základe uvedeného formulovať odporúčania/návrhy e-commerce pre predávajúcich.

Čiastkové ciele:

1. Analyzovali sme si existujúci právny rámec pre ochranu spotrebiteľa a ochranu predávajúceho pri zmluvách uzatváraných na diaľku,
2. Preskúmali sme a zhodnotili práva a povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa,
3. Definovali sme aj pojem spotrebiteľská zmluva, jej vznik a odstúpenie od zmluvy,
4. Identifikovali sme hlavné problémy a riziká, ktorým čelia predávajúci v internetovom obchode
5. V praktickej časti bakalárskej práci sme rozobrali rozhodnutia SOI (Slovenskej obchodnej inšpekcie), ako aj rozhodnutia súdov
6. Navrhli sme opatrenia a odporúčania pre predávajúcich

2.1. Metodika práce

Na dosiahnutie čiastkových a hlavných cieľov sme použili niekoľko metód skúmania.

Na začiatku práce sme si zhromaždili relevantné informácie a materiály týkajúce sa právneho rámca, legislatívy, správnych a súdnych rozhodnutí v oblasti ochrany spotrebiteľa pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode.

Ďalej sme využili možnosť zapožičania literatúry v Slovenskej ekonomickej knižnici v Bratislave. Zapožičali sme si niekoľko knižných publikácií, ktoré mali len slovenských autorov. Zdroje sme taktiež čerpali aj z článkov, ktoré sme si našťudovali v univerzitnej knižnici, kde sú zaradené všetky dostupné články. Ďalšie použité zdroje boli z webových stránok dostupných na internete. Ďalšou časťou bolo preštudovanie si právnej úpravy týkajúcej sa našej témy. Zákony sme čerpali z overených stránok ako je slov-lex a lewik. Elektronické zdroje sme viac využili pri písaní teoretickej časti našej práce. Pri hlavnej časti práce teda, praktickej časti sme využili najmä webovú stránku SOI (Slovenskej obchodnej inšpekcie).

Po zozbieraní informácií sme vykonali komparatívnu analýzu. Porovnali sme si rôzne právne predpisy, legislatívne požiadavky a správne a súdne rozhodnutia v oblasti uzatvárania zmlúv spotrebiteľmi na diaľku. Zamerali sme sa na rozdiely a podobnosti v ochrane predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom a identifikovali sme si najlepšie postupy a príklady z praxe.

Vedecké metódy indukcie a dedukcie, sme využili pri závere našej práce. Indukciu môžeme chápať ako stanovenie všeobecných téz na základe preskúmania jednotlivých prípadov. Postup od jednotlivého k všeobecnému. Indukciu sme použili na identifikáciu a analýzu významných vzorcov, trendov a vlastností týkajúcich sa ochrany predávajúceho v prípade vrátenia tovaru spotrebiteľom.

Následne sme použili dedukciu na zovšeobecnenie a záverov získaných indukciou na konkrétnych prípadoch a situáciách v oblasti ochrany predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom. Analyzovali sme si jednotlivé aspekty vrátenia tovaru, práva a povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa. Dedukciu môžeme chápať ako odvodzovanie jednotlivého prípadu zo všeobecných poznatkov. Postup od všeobecného ku konkrétnemu.

Na koniec sme pomocou metódy syntézy zhrnuli výsledky našej práce, kde sme uviedli dôležité zistenia, odporúčania a návrhy pre predávajúcich, legislatívne orgány. Tieto metódy nám pomohli získať hlbšie porozumenie a analyzovať ochranu predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode.

3. Výsledky práce

V hlavne časti našej práce sa budeme zo začiatku venovať príkladom zistených porušení zo strany predávajúceho pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv na diaľku. Ďalej si rozoberieme päť súdnych rozhodnutí SOI, kde si na konkrétnych príkladoch z praxe priblížime danú tému a jej problémy.

Príklady porušenia povinností zo strany predávajúceho ⁴⁴

Po preštudovaní v rozhodovacej činnosti SOI sme identifikovali niekoľko príkladov, kedy predávajúci porušil svoje povinnosti. Predávajúci neprezradil svoje sídlo, na svojej webovej stránke uviedol iba adresu podniku; neoznámil zákazníkovi adresu, na ktorej môže tovar alebo službu, reklamovať alebo inak konať; nezaokrúhlil celkovú cenu tovaru v časti „Košík“; a neoznámil zákazníkovi termín, do ktorého súhlasí s dodaním tovaru alebo poskytnutím služby, neposkytol spotrebiteľovi informácie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, podmienkach a postupe pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy a na webovej stránke predávajúceho chýbal formulár na odstúpenie od zmluvy. Predávajúci neinformoval spotrebiteľa, že ak odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v zmysle § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy, uhradí náklady na vrátenie tovaru.

Predávajúci neposkytol zákazníkovi informácie o možnostiach a požiadavkách na využitie alternatívneho spôsobu riešenia sporov. Žiadnym spôsobom na svojej webovej stránke nesprístupňuje odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, kde by zákazník mohol navrhnúť začatie alternatívneho riešenia sporov. Neuviedol meno, priezvisko prevádzkovateľa, miesto podnikania (resp. adresu bydliska, ak ide o fyzickú osobu), matriku, ktorá prevádzkovateľa zapísala, a evidenčné číslo.

Predávajúci neposkytol informácie o postupoch a nakladaní s inzerátmi, neuviedol názov a adresu orgánu dozoru, neuviedol miesto podnikania predávajúceho alebo inej osoby, kde môže spotrebiteľ využiť reklamnú ponuku tovaru, uplatniť reklamáciu, alebo vykonať iný úkon a neuviedol adresu predávajúceho alebo inej osoby, na ktorej je možné využiť reklamnú ponuku tovaru.

⁴⁴ SOI, Slovenská obchodná inšpekcia,

Pri preskúmaní správnych rozhodnutí SOI sme sa dočítali, že pokiaľ bol vrátený tovar neopotrebovaný a nepoškodený, vráti predávajúci spotrebiteľovi čiastku, za ktorú si daný tovar objednal do 15 dní od odstúpenia spotrebiteľa od spotrebiteľskej zmluvy a to odoslaním poštovou poukážkou na adresu, alebo prevodom na bankový účet. Týmto predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o lehote na odstúpení od zmluvy, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o doplnení niektorých zákonov je predávajúci povinný oznámiť bez odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátane nákladov na dopravu, dodania a poštovného a iných nákladov, ktoré sú s tým spojené.

Rozsudok okresného súdu v Bratislave sp. zn. 24Csp/159/2018-31⁴⁵

Žalobca v elektronickej žalobe podanej dňa 07.06.2018 prostredníctvom právneho zástupcu navrhol, aby súd zaviazal žalovaného zaplatiť žalobcovi istinu 105 €, ako aj príslušenstvo, 5,05 % ročný úrok z omeškania žalovaného. Žalobca tvrdil, že to bolo spôsobené tým, že žalovaný nevrátil peniaze za lístky na koncert, ktoré neboli nikdy použité. Sťažovateľ si v období od 20. októbra do 22. novembra 2015 zakúpil celkovo štyri vstupenky na koncert Lindsey Striling naplánovaný na 7. júla 2015 v Incheba Open Air Bratislava. Jedna vstupenka stála 30 € a tri ďalšie boli v cene 25 €.

Lístky kúpil žalobca cez sprostredkovateľa, ktorý poskytoval služby elektronickej/diaľkovej komunikácie. Spotrebiteľské zmluvy na diaľku boli uzatvorené medzi žalobcom ako spotrebiteľom a žalovaným ako predávajúcim na ich internetovej stránke na základe nákupu vstupeniek. Podľa všeobecných pokynov napísaných na vstupenkách bol odporca povinný v prípade zrušenia koncertu oznámiť návštevníkom koncertu spôsob vrátenia peňazí do desiatich dní od zrušenia podujatia. Ako už bolo uvedené vyššie, koncert naplánovaný na 7.7.2015 bol zrušený. Žalobkyňa zaslala žalovanému dňa 28.09.2015 email so žiadosťou o vrátenie peňazí za vstupenky, ktoré už zaplatila. Žalovaný jej žiadosť akceptoval a žiadal o presnú sumu, ktorú zaplatila. V emaile adresovanom žalobcovi dňa 7.10.2015 prisľúbil, že peňažná hotovosť bude zaslaná na účet žalobcu

⁴⁵ Ombudspot.sk, Dostupné na:

https://ombudspot.sk/subory/judikaty/vratenie_ceny_listkov_z_nerealizovaneho_koncertu.pdf?fbclid=IwAR2hS8l0d5lmAqZwY_G4-OOwa0ePhcZWtgRGa2S3jkl3_rrRlvmHXS-XxxA

najneskôr 19.10.2015 po splnení požadovaných údajov žalobcom. Žalovaný nedoručil žalobcovi peňažné prostriedky v stanovenej lehote a v takmer každoročnej korešpondencii, ktorá nasledovala, neustále sľuboval, že tak učiní. Neurobil tak však až do podania žaloby. Žalobca poskytol súdu na podporu svojich tvrdení nasledovné listinné dôkazy o procesnom útoku.

Žalovaný svoju žalobu obdržal spolu s prílohami, ktoré žalobca priložil k svojej žalobe aj s výzvou na vyjadrenie prevzal 11.10.2018. Žalovaný nepredložil žiadne prostriedky v konaní súdu procesnej obrany, skutkovým základom pre rozhodnutie súdu sa stali skutočnosti, ktoré boli zo strany žalobcu predložené listinnými dôkazmi procesného útoku.

Po zvážení listinných dôkazov o procesnom útoku dospel súd k nasledujúcim právnym záverom. Podľa § 1 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

Okresný súd v Bratislave V rozhodol, že žalovaný je povinný zaplatiť žalobcovi pokutu vo výške 105 € aj s ročným úrokom z omeškania a to vo výške 5,05 % z danej sumy od 20.10.2015 do zaplataenia, a to všetko do troch dní odo dňa právoplatnosti tohto rozsudku. Súd priznáva žalobcovi náhradu trov konania v rozsahu 100% o výške tejto náhrady sa rozhodne súdom prvej inštancie samostatným uznesením, a to po právoplatnosti tohto rozsudku.

Zhrnutie tohto prípadu: Rozhodnutie súdu správne, myslíme si, že takéto zaobchádzanie predajcu so spotrebiteľom je zavádzajúce a nemorálne. Keby mal predajca zabezpečený a rýchly proces vrátenia peňazí, mohol ušetriť na trovách konania. Odporučili by sme do budúcnosti predajcom vypracovať záložný plán ako postupovať pri zrušení koncertu, ak sa nepresunie na iný dátum. V prípade zrušenia koncertu má spotrebiteľ právo na vrátenie peňazí za zakúpené vstupenky, pokiaľ sa tak uvádza v podmienkach predaja. Tento právny rámec slúži na ochranu spotrebiteľov pred finančnou stratou v prípade, keď organizátor koncertu zruší udalosť. V takýchto prípadoch je dôležité, aby spotrebiteľia mali prístup k primeraným právnym prostriedkom a aby boli zabezpečené ich práva na spravodlivé a transparentné konanie.

Rozhodnutie SOI v Banskej Bystrici č. D/0068/06/2021 ⁴⁶

V rámci kontroly inšpektormi SOI_BB bola vykonaná kontrola elektronického obchodu informácií, ktoré sú s elektronickým obchodom spojené a dostupné spotrebiteľovi bez prítomnosti subjektu, pričom touto kontrolou inšpektori zistili, že predávajúci v stave ku dňu 14.9.2021 nedodržiaval povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku. Kontrola bola vykonaná na webovej stránke www.zdravitnickepotrebysante.sk.

Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a za porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia 3 ods. 1 písmeno h). Ak sa zmluva uzatvára na diaľku alebo na základe objednávky zadanej zákazníkom, informácie o podmienkach, lehote a postupe pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy musia byť oznámené zákazníkom pred uzavretím zmluvy. To platí od 14.9.2020 pre zmluvy uzatvorené v elektronickom obchode.

Vykonanou kontrolou zistili, že subjekt porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Predávajúci v obchodných podmienkach uvádza „Pri odstúpení od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu je potrebné dodržať nasledovný postup: kupujúci odošle predávajúcemu e-mail alebo list s nasledujúcim znením: „Chcem jednostranne odstúpiť od zmluvy zo dňa (deň, mesiac, rok) číslo objednávky a požadujem vrátenie uhradenej sumy za tovar na účet (správne č. ú.)“. Ďalej uvedie svoje meno, adresu a dátum.“, ako aj citoval: „Pri odstúpení od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu je potrebné dodržať nasledovný postup: ... kupujúci odošle tovar vo forme poistenej zásielky...“ ako po preštudovaní sme zistili, že aj v reklamačnom poriadku zaručené podmienky, ktoré uviedol nasledovne „Kupujúci doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na vyššie uvedenú adresu. Tovar musí byť v pôvodnom obale...“, ako aj cit.: „V prípade neoprávnenej reklamácie tovaru kupujúcim je predávajúci oprávnený účtovať náklady, ktoré vzniknú predávajúcemu.“, čím porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písmena a).

Pre tento žalovaný subjekt, bolo začaté správne konanie zo dňa 11.2.2022, oznámenie bolo doručené prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 17.2.2021.

⁴⁶ ROZHODNUTIA, Slovenskej obchodnej inšpekcie, Dostupné na: <https://www.soi.sk/files/zverejnenie%2014.t.%202022.pdf>

K tomuto výsledku sa predávajúci vyjadril listom 1.10.2022, kde uviedol že na elektronickom zariadení doplnil chýbajúce informácie v zmysle právnych predpisov a že si je vedomý, že z jeho strany došlo k pochybeniu. Ďalej uvádza, že všetky vyššie uvedené nedostatky boli z jeho strany bezodkladne odstránené. Predávajúci na záver oznámil, že jeho podnikateľskú činnosť pozastavil.

Správny orgán vykonal dokazovanie, kde účelom bolo overiť si pravdivosť tvrdení kontrolovaného. Uvádza, že povinnosťou predávajúceho zabezpečiť plnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon. Elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom.

Kupujúci doručil na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na vyššie uvedenú adresu. Tovar musí byť v pôvodnom obale. V prípade neoprávnenej reklamácie tovaru kupujúcim je predávajúci oprávnený účtovať náklady, ktoré vzniknú predávajúcemu.“, na základe správnej úvahy uložila SOI BB účastníkovi konania v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1. o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške 350 €, ktorú bol kontrolovaný subjekt povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici.

V rámci kontroly inšpektorátu SOI_BB, ktorý vykonali kontrolu elektronického obchodu a informácií, ktoré sú v rámci elektronického obchodu dostupné spotrebiteľovi, kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt ako predávajúci v rámci elektronického obchodu v stave ku dňu 14.09.2021 nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa.

Zhrnutie prípadu: Spotrebiteľská ochrana zohráva kľúčovú úlohu pri zaistovaní rovnováhy a dôvery v obchodných vzťahoch. Predávajúci majú zodpovednosť dodržiavať zákony a etické normy, a to vrátane povinnosti poskytovať presné a úplné informácie spotrebiteľom. Rozhodnutie Slovenskej obchodnej inšpekcie poukazuje na to, že daný subjekt porušil svoje povinnosti voči spotrebiteľom tým, že ukladal spotrebiteľovi nepresné a neprimerané povinnosti bez zákonného dôvodu. Týmto spôsobil neprimeranú nevýhodu a narušil dôveru spotrebiteľa voči predávajúcemu.

Rozsudok Krajského súdu v Bratislave sp. zn 1S/13/2018 ⁴⁷

Účastníkmi súdneho sporu boli žalobca, majiteľ internetového obchodu www.sysnet.sk a žalovaný, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „Inšpektorát SOI“). Inšpektorát SOI na žiadosť spotrebiteľa preskúmal internetový obchod žalobcu vo februári a apríli 2016. Žalovaný inšpektorát SOI vydal rozhodnutie, ktorým uložil žalobcovi pokutu vo výške 1 200 eur po tom, čo došiel k záveru, že žalobca porušil § 4 ods.2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Žalobca sa proti rozhodnutiu odvolal na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „Ústredný inšpektorát SOI“), avšak odvolanie bolo zamietnuté a rozhodnutie prvostupňového orgánu bolo potvrdené.

Inšpektorát SOI zistil, že žalobca uvádzaním neprijateľných podmienok v Obchodných podmienkach na stránke www.sysnet.sk porušuje zákon o ochrane spotrebiteľa a § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa za všetky zistené vady zodpovedá žalobca, ktorý je predávajúcim. Žalobca počas konania o odvolaní neponúkol žiadne nové informácie, ktoré by ho zbavili viny. Ústredný inšpektorát SOI prihliada na výšku pokuty stanovenú prvostupňovým orgánom podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa primerane a zistený skutkový stav ako spoľahlivo preukázaný. V súlade s § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa inšpektorát SOI pri stanovení výšky pokuty zohľadnil viacero faktorov. Prísnosť sankcií musí byť zvolená tak, aby sa zabránilo budúcemu porušeniu povinnosti zo strany predávajúceho.

Žalobca podal v januári 2018 na Krajský súd v Bratislave správnu žalobu, v ktorej žiadal o zrušenie rozhodnutí ústredného inšpektorátu SOI, ako aj rozhodnutí inšpektorátu SOI. Rozhodnutia robili orgány, o ktorých žalobca tvrdí, že na ich vydanie nemali zákonné oprávnenie; okrem toho sú rozhodnutia nesprávne posúdené; chýbajú im jasnosť kvôli nedostatku odôvodnenia a nedostatku porozumenia; a správne orgány podnet spotrebiteľa nezohľadnili.

Podnet spotrebiteľa bol daný v dôsledku zmeny ceny tovaru, avšak prvostupňový orgán sa pri preskúmaní zameril na Obchodné podmienky a takúto právomoc majú len

⁴⁷ ROZSUDOK, Dostupné na: <https://www.soi.sk/files/documents/pravoplatne-rozhodnutie/rozsudky/2022/sysnet%20255-17%20ks%2021-18%20.pdf>

vecne a miestne príslušné súdy Slovenskej republiky, podľa žalobcu, ktorý tvrdí, že toto rozhodnutie je nezákonné. Žalobca tvrdí, že rozhodnutie je nezákonné aj z tohto dôvodu, že správny orgán nezačal konanie o uložení pokuty do 12 mesiacov od zistenia porušenia zákona podľa 24 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa (ide o lehotu s prekluzívnym charakterom). Napriek tomu, že návrh bol podaný v decembri 2015, konanie sa začalo až v januári 2017.

Žalovaný správny orgán vo svojom vyjadrení nesúhlasil so žalobou a citoval § 4 ods. 2 písm. a), g) a i) zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, z ktorého vyplýva, že SOI vykonala kontrolu dôsledne. Okrem toho žalobca tvrdí, že je nevyhnutné rozlišovať medzi občianskoprávnou a právnou povahou neprijateľných podmienok, pretože v prípade právnej povahy má dokonca aj vládny orgán poverený dohľadom nad vnútorným trhom právomoc rozhodnúť, čo predstavuje neprijateľná podmienka. K inej otázke odpovedal, že v súlade s 24 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa prekluzívna lehota začína plynúť odo dňa zistenia porušenia zákona (február 2016).

Žalovaný správny orgán vychádzal z tých istých skutočností vo svojom vyjadrení aj v odôvodnení rozhodnutia, preto si žalobca, majiteľ internetového obchodu www.sysnet.sk, stál za svojimi argumentmi.

Krajský súd v Bratislave rozhodol, že žaloba nie je dôvodná rozhodol bez pojednávania. Žalobca má právo do 30 dní od vynesenia rozsudku podať kasačný opravný prostriedok na Krajský súd v Bratislave.

Podnet sa týkal ceny produktu, avšak SOI pri kontrole účastníka konania zistila, že sa v zmluvách nachádzajú neprijateľné podmienky. Po preskúmaní SOI uložila účastníkovi pokutu vo výške 1200 EUR.

Potom však podal odvolanie na druhostupňový orgán. Ústredný inšpektorát SOI odmietol prerokovať odvolanie a potvrdil pôvodný rozsudok. Na Krajský súd v Bratislave však podal žalobu, v ktorej tvrdil, že SOI nemá právomoc rozhodnúť o priestupku, že rozhodnutie vychádza z nesprávneho posúdenia situácie, že sú neadekvátne odôvodnené a nezrozumiteľné, že neuspeli. venovať pozornosť podnetu spotrebiteľa a napokon, že navrhovateľ tvrdil, že SOI uložila pokutu až po náprave porušenia.

Zhrnutie prípadu: V tomto spore sa zdôrazňuje, že žalobca porušil zákon a zaviedol neprijateľné obchodné podmienky. Potom však podal odvolanie na druhostupňový orgán. Ústredný inšpektorát SOI odmietol prerokovať odvolanie a potvrdil pôvodný rozsudok. Na

Krajský súd v Bratislave však podal žalobu, v ktorej tvrdil, že SOI nemá právomoc rozhodnúť o priestupku, že rozhodnutie vychádza z nesprávneho posúdenia situácie, že sú neadekvátne odôvodnené a nezrozumiteľné, že neuspeli. Venovať pozornosť podnetu spotrebiteľa a napokon, že navrhovateľ tvrdil, že SOI uložila pokutu až po náprave porušenia. Týmto spôsobil neprimeranú nevýhodu a narušenie spotrebiteľských práv. Zmena ceny tovaru bez primeranej informácie a súhlasu spotrebiteľa môže mať negatívne dôsledky a podkopáva dôveru spotrebiteľa voči danému predávajúcemu. Podľa nášho názoru je dôležité, pretože zavádzanie neprijateľných obchodných podmienok má potenciálne dôsledky pre spotrebiteľov a môže viesť k nerovnováhe v obchodných vzťahoch. Taktiež posilňuje zodpovednosť predávajúcich za dodržiavanie zákonov a etických noriem pri obchodovaní.

Rozhodnutie Slovenskej obchodnej inšpekcie č. P/0111/03/2022⁴⁸

Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonali dňa 07.10.2022 kontrolu internetového obchodu www.timeforyou.sk na podnet spotrebiteľa. V čase kedy sa zrealizovala objednávka internetový obchod www.timeforyou.sk dňa 19.09.2022 prevádzkovala spoločnosť PEVON s. r. o. so sídlom v Partizánskom.

Zákazník si vo svojom podaní, ktoré bolo zaevidované správnym orgánom pod č. 416/2022, že tovar – tri bezpečnostné zámky posuvných dverí BabyDan – zakúpil prostredníctvom vyššie uvedeného internetového predajcu po prečítaní popisu produktu.

Po rozbalení dodanej objednávky dňa 31.08.2022 zákazník našiel tri kusy posuvných zatváracích dverí, nie však od BabyDan a v balení chýbal slovenský návod. Potom poslal e-mail internetovému predajcovi, no ten neodpovedal.

Za účelom prešetrenia sťažnosti spotrebiteľa vykonali inšpektori zo SOI nákup, aby preverili sťažnosť – elektronickú objednávku na www.timeforyou.sk v ktorej bolo 1 balenie po 2ks Baby Safety 6264 bezpečnostný uzáver posuvných dverí v hodnote 4,99 Eur.

Po zadaní elektronickej objednávky v celkovej hodnote 9,79 €, kde bolo zahrnuté obsah objednávky (bezpečnostný uzáver posuvných detských dverí za 4,99 € + poštovné v hodnote 3,80 € a + poplatok za dobierku v hodnote 1,00 €) zo stránky uvedenej vyššie zo dňa 19.09.2022 inšpektori zistili, že účastník konania opomemul povinnosť poskytnúť

⁴⁸ Rozhodnutie SOI (Slovenská obchodná inšpekcia) [cit. 23.06.2023] Dostupné na: <https://www.soi.sk/files/documents/pravoplatne-rozhodnutie/prvostupnove/trencianky-kraj/2023/tn182023.pdf>

spotrebiteľovi informácie uvedené v § 10 až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa, v uzákonenej podobe štátneho jazyka, nakoľko na tovare, ktorý si inšpekcia objednala na kontrolu Baby Safety 6264 bezpečnostný uzáver posuvných dverí boli uvedené všetky informácie o výrobku a jeho použití, no informácie boli napísané v cudzom jazyku.

„ V zmysle § 13 zákona č. 250/2007 Z.z., ak sa informácie uvedené v § 10 a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách. „

Pri určovaní pokuty správny orgán vzal do úvahy, že porušením povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby informácie uvedené na výrobku poskytnuté písomne, boli uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. a tak sa rozhodol pri porušení tohto zákona uložiť pokutu vo výške 500 EUR.

Zhrnutie prípadu: Toto rozhodnutie reflektuje dôležitosť jasnej a zrozumiteľnej komunikácie medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Jazyk, v ktorom sú poskytované informácie o výrobku, je dôležité uvádzať správne, pretože to ovplyvňuje schopnosť spotrebiteľa porozumieť a využiť tieto informácie. Ak tieto informácie nie sú uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, môže to mať negatívny vplyv na spotrebiteľa, ktorý nemusí byť schopný správne interpretovať a porozumieť týmto informáciám. Rovnako je dôležité mať na pamäti, že použitie štátneho jazyka umožňuje jednotnú komunikáciu v rámci danej krajiny. Tým sa zabezpečuje, že spotrebiteľia majú prístup k rovnakým informáciám a majú možnosť informovane sa rozhodovať o produkte.

Rozhodnutie slovenskej obchodnej inšpekcie č. D/0232/08/22 ⁴⁹

Dňa 10.11.2022 začali inšpektori SOI v košickom kraji prešetrovať internetový obchod www.maryloushop.sk. Po preštudovaní tohto prípadu sme zistili, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákon o ochrane spotrebiteľa, ktorí hovorí o tom, že predávajúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné

⁴⁹ROZHODNUTIE, Slovenská obchodná inšpekcia. Dostupné na: <https://www.soi.sk/files/documents/pravoplatne-rozhodnutie/prvostupnove/kosicky-kraj/2023/9-2023.pdf>

prostriedky a všetky poplatky s tým spojené ako je poštovné, doprava a dodanie a iných nákladov, nakoľko účastník tohto konania zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy s dátumom 19.9.2022 nevrátil spotrebiteľke všetky platby, ktoré boli prijaté na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

Predmetom zmluvy uzavretej na diaľku bol výrobok dámske oblečenie 1 ks set trio Bubblegum 32 v hodnote 32,90 €. Objednávka bola potvrdená dňa 1.9.2022 kedy bol vydaný doklad o kúpe tovaru. Tovar bol spotrebiteľke doručený dňa 6.9.2022. Spotrebiteľka odstúpila od zmluvy uzavretej na diaľku dňa 14.9.2022, kedy poslala predmet kúpy a k tomu aj formulár na odstúpenie od zmluvy. Prostredníctvom slovenskej pošty, kde bolo zistené, že zásielka bola predávajúcemu doručená dňa 19.9.2022. Spotrebiteľke vyššie spomínané finančné prostriedky boli vrátené až 16.11.2022.

Z emailovej komunikácie spotrebiteľky a predávajúceho vyplýva, že dňa 27.9.2022 predávajúci oznámil, že vrátený tovar nie je možné prijať nakoľko bol vrátený po 14 dňovej lehote o odstúpení od zmluvy a to na 19. deň. Tovar bol odoslaný späť a formulár odstúpenia od zmluvy nebol akceptovaný. Pričom sme zistili, že to nie je pravda, pretože oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu dňa 14.9.2022 v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (6.9.2022).

Na základe zistených porušení zákona bolo voči účastníkovi začaté správne konanie oznámené listom zo dňa 23.01.2023, ktoré bolo doručené do elektronickej schránky účastníka konania. Podľa § 33 ods. 2 má účastníčka konania nárok na vyjadrenie k podkladu tohto rozhodnutia prípadne na jeho doplnenie.

V čase, keď došlo k ukončeniu kontroly dňa 21.11.2022 prítomná konateľka spoločnosti spomínaná účastníčka konania, k inšpekčnému záznamu uviedla, že podniká ešte len veľmi krátko. Za čas fungovania jej e-shopu riešila doteraz 10 odstúpení od zmluvy a s takýmto prípadom sa ešte nestretla. Situáciu vyhodnotila nesprávne, ale po zistení si chyby z jej strany vrátila zákazníčke peniaze hneď.

Správny orgán následne dospel k záveru, že za porušenie zákona účastník zodpovedá bez ohľadu na poukazované okolnosti. Povinnosťou predávajúceho, to je osoba, ktorá vykonáva podnikateľskú činnosť a uzatvára zmluvy na diaľku, musí zabezpečiť všetky splnenia povinností, tak ako mu to ukladá zákon. Ak to predávajúci nedodrží vzniká porušenie zákona a tak následne zavinenie a musí zodpovedať za výsledok.

Z tohto prípadu vyplýva, že predávajúci nesplnil povinnosť vrátiť spotrebiteľke platbu prijatú na základe zmluvy uzavretej na diaľku. Pokuta, ktorú môže správny orgán

uložiť sa pohybuje v rozmedzí od 300 € do výšky 16 500 €. Účastníčke konania bola sankciovaná na vyššie spomínané porušenia a skutočnosti, v tej najnižšej spodnej hranici.

Zhrnutie prípadu: V tomto spore v ktorom išlo o nesplenie povinnosti predávajúceho vrátiť peniaze do 14-dňovej lehoty a tým porušil platný zákon, je dôležitým príkladom ochrany spotrebiteľských práv. Toto rozhodnutie nadväzuje na zásadu spravodlivého obchodovania, ktoré zabezpečuje, aby predávajúci plnili svoje záväzky voči spotrebiteľovi. V tomto prípade sa predávajúci nedostatočne riadil týmito predpismi a neposkytol spotrebiteľke vrátenie peňazí v stanovenej 14-dňovej lehote. Súd rozhodol, že predávajúci porušil zákon a nesplnil svoju informačnú povinnosť.

Diskusia, návrhy a odporúčania

V súdnych a správnych rozhodnutiach bolo opakovane konštatované, že nedodržanie lehoty 14 dní na vrátenie peňazí spotrebiteľovi je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Súdny a SOI upozorňujú na to, že táto lehota je povinná a stanovená presne s cieľom poskytnúť spotrebiteľom primeraný čas na rozhodnutie o vrátení tovaru a nárokovani si o vrátenie peňazí. V prípade porušenia tejto lehoty boli predávajúci vyzývaní k náprave a dodržaniu legislatívnych požiadaviek. Ďalej sme rozoberali v rozhodnutiach porušenie spotrebiteľskej zmluvy zo strany predávajúceho a nedodržanie predzmluvných informačných povinností. V rozhodnutiach sme spozorovali, že predávajúci majú zákonnú povinnosť dodržiavať ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy a chrániť spotrebiteľov. Ak predávajúci nedodržali zmluvné podmienky, ako je dodanie správneho tovaru, poskytnutie správnych informácií o danom výrobku, informácie o právach spotrebiteľa alebo riadne oboznámenie so spôsobom vrátenia tovaru a s jeho nárokováním o vrátenie peňazí prípadne reklamáciách, tak SOI, ako aj súdy prikladali dôležitosť k porušeniu týchto povinností zo strany predávajúceho a rozhodovali v prospech spotrebiteľov.

Otvoriť si vlastný obchod alebo si vytvoriť e-shop môže byť dnes proces náročný ale aj vzrušujúci. Pre začínajúcich predajcov/podnikateľov je dôležité byť oboznámení so všetkými znalosťami, odporúčaniami a postupmi, aby ste dosiahli úspech a minimalizovali riziká. V tejto časti našej práce sme si pripravili niekoľko postupov, odporúčaní a návrhov na ktoré si začínajúci predávajúci a podnikateľ musí dať pozor.

Na začiatok si teda vytvorte dobre premyslený obchodný plán, ktorý by mal obsahovať analýzu trhu, cieľovú skupinu na ktorú sa chcete zameriavať, finančný odhad, marketingovú stratégiu a plán rastu. Dôkladná príprava vám pomôže lepšie porozumieť vášmu podnikaniu a ukáže vám smer. Investujte do vzdelávania a rozvoja, ktoré vám zabezpečí rast a úspech predajcov a podnikateľov. Naštudujte si odbornú literatúru, ktorá sa zaoberá témou začínajúcich podnikateľov, navštívte rôzne workshopy. Skúsenosti a poznatky vám pomôžu nadobudnúť znalosti a vedomosti v oblasti predaja, marketingu, riadenia a podnikania a poskytnú vám konkurenčnú výhodu. Keď už prejdeme na časť, kde sa bude vytvárať webová stránka, tak je dôležité aby vyzerala profesionálne a ponúkala dobré užívateľské skúsenosti. Venujte pozornosť dizajnu, prehľadnosti, rýchlosti

načítavania a jednoduchosti navigácie. Zabezpečte, aby vaše e-commerce bolo bezpečné a spoľahlivé. Dbajte na pravdivé obchodné podmienky, aby ste predišli problémom pri vrátení alebo reklamáciám tovaru.

Aj keď bude predaj prebiehať online, je dôležité poskytovať kvalitnú zákaznícku podporu. Musí sa zabezpečiť dostupnosť prostredníctvom e-mailu, chatu alebo telefonicky. Dbajte na to, aby sa rýchlosť vašej odpovede nepredlžovala, ale aby to bolo čo najskôr. Skvelá zákaznícka podpora vytvára dôveru a zákazníci sa k vám radi vrátia.

Na základe analýzy problematiky ochrany predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode a správnych súdnych rozhodnutí sme vypracovali niekoľko odporúčaní pre budúcich predávajúcich.

1. Uistite sa, že dodržiavate lehotu 14 dní na vrátenie peňazí spotrebiteľovi. Táto lehota je stanovená zákonom o ochrane spotrebiteľa pri uzatvorení zmluvy na diaľku a jej nedodržanie môže viesť k zbytočným právnym sporom a negatívnemu ohlasu pre vašu firmu/spoločnosť.

2. Zabezpečte, aby boli vašim zákazníkom poskytnuté všetky potrebné informácie o ich právach, najmä pokiaľ pôjde o vrátenie tovaru. Dostatočne ich informujte o postupe vrátenia tovaru, podmienkach a možnostiach vrátenia peňazí. Jasne a zrozumiteľne to uvádzajte vo vašich zmluvách, či všeobecných obchodných podmienkach. Týmto spôsobom si tak vytvoríte dôveru medzi zákazníkmi a ukážete, že ste pripravení riadne riešiť ich požiadavky na vrátenie tovaru. V prípade, keď príde reklamácia alebo spor sústreďte sa na spravodlivé riešenie a komunikáciu so spotrebiteľom.

3. Rešpektujte práva spotrebiteľov tak, ako sú ustanovené zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom o ochrane spotrebiteľa pri uzatvorení zmluvy na diaľku a ďalšími právnymi predpismi.

Informačné povinnosti predávajúceho voči spotrebiteľovi sú dôležitou súčasťou ochrany spotrebiteľa a spravodlivého obchodného práva. Vzhľadom na zvyšujúcu sa digitálnu ekonomiku a online obchodovania je nevyhnutné, aby predávajúci poskytovali dostatočné informácie spotrebiteľom, aby tí mohli robiť informované rozhodnutia pri nákupe tovaru. Jedným z hlavných návrhov je, aby predávajúci poskytovali jasné, zrozumiteľné a pravdivé informácie o produkte. Tieto informácie by mali byť ľahko dostupné a zrozumiteľné pre spotrebiteľa. Je dôležité, aby spotrebiteľ dostal dostatočné informácie o vlastnostiach tovaru, jeho kvalite, možnostiach reklamácie, záruke a podmienkach vrátenia tovaru. Taktiež by mali byť spotrebiteľia informovaní o cene, vrátane všetkých prípadných dodatočných poplatkov, odporúča sa tiež, aby predávajúci

poskytovali informácie o svojej identite, vrátane obchodného mena, kontaktných údajov a adrese sídla. Toto umožní spotrebiteľovi jednoduchý prístup k predávajúcemu v prípade akýchkoľvek otázok, reklamácií alebo sporov. V súvislosti so stále rastúcim online obchodovaním je dôležité, aby predávajúci poskytovali informácie o spôsobe platby a dodaniu tovaru. Spotrebiteľ by mal byť informovaný o bezpečnosti platobných transakcií a očakávaných termínoch dodania tovaru.

Okrem toho je tu ďalšia dôležitá informačná povinnosť, aby predávajúci poskytovali aj informácie o právach spotrebiteľa. Tieto informácie by mali obsahovať údaje o práve na odstúpenie od zmluvy, reklamáciách a nárokoch vrátenia peňazí. Správne dodržanie informačných povinností predávajúceho prispieva k budovaniu dôvery medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Keď spotrebiteľ získa kompletné informácie o produkte, má väčšiu istotu a bezpečnosť pri nákupe. Taktiež mu umožňuje robiť informované rozhodnutia a porovnávať rôzne možnosti na trhu.

V súhrne, dodržiavanie informačných povinností predávajúceho je kľúčové pre ochranu spotrebiteľa, podporu spravodlivého obchodného prostredia, vytvorenie dôvery medzi predávajúcim a spotrebiteľom a následným problém ako sú reklamácie, spory a právne konania.

Záver

V záverečnej analýze tejto bakalárskej práce sme sa hlbšie zamerali na problematiku ochrany predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode. V rámci výskumu sme získali dôležité poznatky a zistenia, ktoré nám pomohli lepšie porozumieť tejto oblasti a jej výzvam. Zisťovali sme, že ochrana predávajúceho pri vrátení tovaru je komplexnou problematikou, ktorá vyžaduje vyvážené zohľadnenie práv a povinností všetkých zainteresovaných strán. Identifikovali sme výzvy, s ktorými sa predávajúci stretávajú pri uplatňovaní svojich práv a zabezpečovaní spravodlivej obchodnej praxe. Táto oblasť sa bude vždy dotýkať dvoch skupín respektíve subjektov. podnikateľa.

Pri výskume sme použili metódu indukcie na identifikáciu vzorcov a trendov v ochrane predávajúcich. Taktiež sme vykonali komparatívnu analýzu právneho rámca spotrebiteľského práva a vybraných správnych a súdnych rozhodnutí s cieľom získať komplexnejší pohľad na túto problematiku. Na základe našej práce sme vytvorili odporúčania pre predávajúcich, aby zlepšili nielen ochranu práv spotrebiteľa, ale aj ochranu svojich práv pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom prostredí. Tieto odporúčania sa zameriavajú na transparentnosť podmienok vrátenia tovaru, spravodlivé riešenie sporov a poskytovanie jasných informácií spotrebiteľom.

Je potrebné zdôrazniť, že ochrana predávajúceho pri vrátení tovaru spotrebiteľom v internetovom obchode je dynamickou oblasťou, ktorá sa neustále mení a vyvíja. Naša záverečná práca sa zameriavala na aktuálny stav, no je dôležité pokračovať v sledovaní právneho vývoja a správnych súdnych rozhodnutí v tejto oblasti, aby sme udržali krok s rýchlo sa meniacim prostredím e-commerce.

V oblasti ochrany spotrebiteľa v zmluve uzavretej na diaľku je rozšírený názor, že spotrebiteľ je chránený viac než predávajúci a vždy sa mu vyjde v ústrety. Tento pohľad sme si vytvorili na základe príkladov z praxe, ktoré sme rozobrali v praktickej časti. Spotrebiteľ je podporovaný právnymi predpismi a regulačnými opatreniami, ktoré sa zameriavajú na zabezpečenie transparentnosti, ochranu súkromia a právo na vrátenie tovaru v prospech spotrebiteľa v digitálnom prostredí. Vďaka týmto opatreniam sa posilňuje postavenie a práva spotrebiteľa, čo zaručuje vyššiu úroveň ochrany v online obchodovaní.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

DRGONCOVÁ, Jana. Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii.

Šamorín: HEURÉKA, 2007. 576 s. ISBN 978-80-89122-45-5.

JURČOVÁ, Monika – BORKOVIČOVÁ, Veronika – MASLÁK, Marek. Spotrebiteľské právo. Praha: WOLTERS KLUWER, 2021. 388s. ISBN 978-80-75987-1

LAZAR, J. a kolektív, Občianske právo hmotné, Záväzkové právo, Právo duševného vlastníctva. Bratislava: IURIS LIBRI, 726 s. 2018. ISBN 978-80-89635-35-1

MAGUROVÁ, Hana a kolektív. Základy práva pre ekonómov, Bratislava: WOLTERS KULVER, 2016. 355 s. ISBN 978-80-8168-513-2

Internetové zdroje:

General Consumer Law – Slovakia; version 1 – September 2020 [elektronický zdroj] online
Dostupné na:
https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/consumerpro_consumer_rights_tbd_sk.pdf

The University of Law, Consumer law, [elektronický zdroj] online. [cit. 5.6.2023]
Dostupné na: <https://www.law.ac.uk/employability/legal-practice-areas/consumer-law/>

Kto je spotrebiteľ? [Elektronický zdroj]. Online. [cit. 5.6.]. Dostupné na:
<https://www.podnikajte.sk/obchodne-pravo/kto-je-spotrebitel>

Unacademy, [elektronický zdroj] online. [cit. 5.6.2023] Dostupné na:
<https://unacademy.com/content/question-answer/gk/who-is-a-consumer/>

Slovensko.sk, [elektronický zdroj]. [2017], online. [cit. 6.6.2023] Dostupné na:
https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_neprijatelne-podmienky-v-spotr/

Jezova.sk [elektronický zdroj] online. [cit. 6.6.2023] Dostupné na:
<https://www.jezova.sk/sk/povinnosti-pre-e-shopy-a-podnikatelov-na-dialku.html>

Business companion [elektronický zdroj] online. [cit. 6.6.2023]. Dostupné na:
<https://www.businesscompanion.info/en/quick-guides/distance-sales/consumer-contracts-distance-sales#Contractsconcludedbyelectronicmeans>

Zbierka-zákonov.sk [elektronický zdroj] online. [7.6.2023] Dostupné na:
<https://www.zbierka-zakonov.sk/vzorovy-formular-na-odstupenie-od-zmluvy/>

eBay.com [elektronický zdroj] online. [cit. 9.6.2023] Dostupné na: <https://www.ebay.com/help/policies/selling-policies/seller-protections?id=4345>

Your Europe, [elektronický zdroj]. Online. [cit. 9.6.2023] Dostupné na: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_sk.htm

MBN-Market Business News [elektronický zdroj], Online. [cit. 9.6.2023] Dostupné na: <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/supplier/>

WP.SK, [elektronický zdroj], online. [cit. 12.6.2023] Dostupné na: <https://wp.sk/co-je-ecommerce/>

SLOV-LEX.SK [elektronický zdroj] <https://www.slov-lex.sk/vyhľadavanie-pravnych-predpisov?text=ochrana%20pred%C3%A1vaj%C3%BAceho>

Použitá právna úprava:

Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o predaji na diaľku“),

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 o ochrane spotrebiteľa“),

Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.(ďalej len „zákon o elektronickom obchode),

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

Prílohy

Príloha č. 1

Formulár odstúpenia od zmluvy

—————VZOR—————

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte **odstúpiť od zmluvy**)

— Komu [Predávajúci doplní svoje meno, priezvisko a adresu miesta podnikania, ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu, prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:

— Týmto oznamujem/oznamujeme (*), že odstupujem/odstupujeme (*) od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby (*) :
.....

— Dátum objednania/dátum prijatia (*)

— Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov (*)

— Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov (*)

— Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (*) (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

— Dátum

(*) Nehodí sa prečiarknite.

—————VZOR—————

Zdroj: <https://www.zbierka-zakonov.sk/vzorovy-formular-na-odstupenie-od-zmluvy/>