

**Zákon NR SR č. 108/2024 zo dňa 24.4. 2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

**Zákon NR SR č. 108/2024 zo dňa 24.4. 2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov** prináša novú všeobecnú právnu úpravu v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorá nahradí **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 v znení neskorších predpisov** (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), a o zmene zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**Tento zákon nadobudne účinnosť 1.7.2024**

Uvedené predpisy z oblasti ochrany spotrebiteľa a súvisiace predpisy v platnom právnom poriadku SR sa tak spoja do jedného právneho predpisu.

Zákon o ochrane spotrebiteľa je úzko prepojený **na Občiansky zákonník**, ktorý predstavuje základný právny predpis v oblasti ochrany spotrebiteľa a subsumuje aj budúce legislatívne iniciatívy.

Najvýraznejšími konkrétnymi zmenami, ktoré prináša nová právna úprava, sú zjednotenie používaných termínov v súlade s legislatívou EÚ, Prostredníctvom novelizácie zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) (článok II) sa v reakcii na vývoj trhu a zmeny európskej spotrebiteľskej legislatívy zavádzajú do právneho poriadku SR definície digitálneho obsahu, digitálnej služby či vecí s digitálnymi prvkami.

Posilňuje sa preventívne a výchovné pôsobenie dohľadu smerom k dohliadaným osobám, keď sa **zavádzajú nové inštitúty smerujúce k zníženiu alebo odpusteniu sankcie** za porušenie zákonnej povinnosti, **ak dohliadaná osoba prijme zodpovednosť za svoje protiprávne konanie, ukončí porušovanie právnych predpisov, odstráni následky svojho konania a odškodní spotrebiteľov, ktorých práva boli jeho konaním porušené.**

Zákonom sa ukladajú sankcie v závislosti **od obratu obchodníka**. V úprave dohľadu a správneho konania o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa sa zakotvujú zmeny, ktoré sledujú cieľ dosiahnuť čo najrýchlejšiu nápravu poškodených práv spotrebiteľov, a to najmä motiváciou obchodníkov k prijatiu dobrovoľných nápravných opatrení.

Článok II návrhu zákona prináša novelizáciu spotrebiteľského práva upraveného v rámci Občianskeho zákonníka. Uvedenými zmenami sa oba zákony Občiansky zákonník a zákon o ochrane spotrebiteľa aktualizujú na digitálnu éru.

Zmenami sú dotknuté najmä ustanovenia o zodpovednosti za vady. Platný stav pozná úpravu zodpovednosti za vady v Občianskom zákonníku a úpravu reklamačného konania v zákone č. 250/2007 Z. z.

Od 1.7. 2024 je zodpovednosť za vady zahrnutá v úprave v Občianskom zákonníku v znení návrhu novelizačného článku.

Článok XXII prináša niekoľko zmien právnej úpravy alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**ARS**“), ktoré však zásadným spôsobom nemenia pravidlá fungovania tohto inštitútu.

Pretože sa jedná o zásadný prelom do existujúceho spotrebiteľského práva a vzhľadom na jeho účinnosť, ktorá je stanovená na 1.7.2024 Vám prinášame predmetný materiál, ktorý Vám umožní zorientovať sa v jeho obsahu.

Tento materiál je len prvým, na ktorý budú nadväzovať ďalšie materiály, ktoré sú so zákonom o ochrane spotrebiteľa spojené. Pôjde najmä o novelu Občianskeho zákonníka. Volíme formu usporiadania podľa článkov a podľa jednotlivých paragrafov schváleného zákona o ochrane spotrebiteľa s prihliadnutím na predmet činnosti bytového družstva ako správcu bytového domu a kladieme dôraz, keďže ide o službu, ktorú bytové družstvá poskytujú, na ustanovenia o povinnostiach obchodníka, ktorý poskytuje službu.

## **K čl. I**

### **K § 1**

Úvodný paragraf návrhu zákona v odseku 1 vymedzuje jeho vecnú pôsobnosť.

Návrh zákona o ochrane spotrebiteľa má predstavovať základný právny predpis, ktorý bude obsahovať všeobecné inštitúty spotrebiteľského práva. **Najväčšiu zmenu prináša úprava zodpovednosti za vady Občianskom zákonníku (s vypustením paralelnej úpravy reklamačného konania v zákone o ochrane spotrebiteľa).**

Pokiaľ ide o vecnú pôsobnosť zákona, tento sa **vzťahuje na spotrebiteľské právne vzťahy**. Špecifikuje sa, na ktoré konkrétne spotrebiteľské vzťahy sa vybrané ustanovenia vzťahujú alebo nevzťahujú. Základným východiskom pre určenie, či sa návrh zákona ako celok vzťahuje na konkrétny právny vzťah, **je postavenie spotrebiteľa a obchodníka** v zmysle ich legálnych definícií.

Čl. I návrhu zákona neobsahuje definície pojmov spotrebiteľ a obchodník, avšak prostredníctvom § 1 ods. 1 písm. a) odkazuje na vymedzenie týchto pojmov v § 52 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka v znení novelizačného článku II návrhu zákona:

*„(3) **Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.*

*(4) **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.“*

Obchodník bol v doterajšej právnej úprave legálne definovaný ako predávajúci (v zákone o ochrane spotrebiteľa) a súčasne ako dodávateľ (v Občianskom zákonníku). Nový pojem má jasnejšie vyjadrovať a evokovať, že **nezahrňa len predávajúceho** ako zmluvnú stranu kúpnej zmluvy v zmysle ustáleného vnímania v nadväznosti na zmluvné typy definované Občianskym zákonníkom.

### **K § 2**

Ustanovenie § 2 poskytuje legálne definície pojmov používaných na účely zákona.

Zákon v písmene a) mení zákonnú definíciu výrobku podľa doterajšej právnej úpravy a **zavádza termín „tovar“**, ktorý je terminologicky jednotný so slovenským znením právnej úpravy na úrovni Európskej únie. Ide o akúkoľvek hmotnú vec.

Písmeno b) poskytuje **legálnu definíciu služby**. Za službu sa považujú aj služby poskytované spotrebiteľom podnikateľmi v rámci slobodných povolání.

Písmeno c) definuje **„produkt“**, ktorý predstavuje súhrnné označenie tovarov a služieb, vrátane tých digitálnych, ako aj dodávky tepla, nehnuteľnosti, práv a záväzkov.

Písmeno d) vymedzuje **online trh**, ktorým môžu byť rôzne online bazáre či platformy určené nielen pre malých výrobcov nepodnikateľského charakteru. online trhom sa vlastný e- tak nerozumie shop obchodníka.

Písmeno f) definuje **trvanlivé médium**.

Písmená g) až i) súvisia s potrebou transpozície smernice 98/6/ES Európskeho parlamentu **Konečná cena, ktorú má spotrebiteľ uhradiť, sa nazýva predajnou cenou**.

Písmená j) až l) predstavujú transpozíciu čl. 2 písm. d), h) a f) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách

Písmeno m) vymedzuje **nový pojem „spotrebiteľská organizácia“**. Právnické osoby založené alebo zriadené za účelom ochrany spotrebiteľa neoznačuje ako „združenia“, keďže v prípade týchto subjektov nemusí ísť o právnické osoby, ktoré majú formu občianskeho združenia, ale môže ísť aj o právnické osoby s inou právnou formou (napr. neziskové organizácie). **Nový pojem má teda byť obsahovo neutrálnejší.**

### **K § 3**

Ustanovenie § 3 ustanovuje v odseku 1 **základné práva spotrebiteľov**, ktoré sú bližšie rozpracované v ďalšom texte návrhu zákona alebo v osobitných predpisoch (napr. právo na ochranu zdravia, bezpečnosti, právo na informácie).

V § 3 ods. 1 písm. e) sa stanovujú **kritériá na určenie výšky primeraného finančného zadosťučinenia**. Kritériá sú formulované demonštratívnym spôsobom, konajúci súd tak môže zohľadniť aj ďalšie skutočnosti, ktoré v zákone nie sú uvedené V prípade práva na primerané finančné zadosťučinenie nie je nevyhnutné, aby spotrebiteľovi riziko vzniku ujmy v dôsledku porušenia práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Odsek 2 ustanovuje **ochranu spotrebiteľa pri nevyžiadanom plnení**.

### **K § 4**

Ustanovenie § 4 ustanovuje najmä **základné povinnosti** (odsek 1) a **zákazy** (odsek 2) **pre obchodníka**. Ide o rôznorodé čiastkové alebo naopak generálne povinnosti, ktoré si nevyžadujú detailnú právnu úpravu, preto bol zvolený režim ich súpisu v rámci jedného ustanovenia.

Povinnosti v § 4 ods. 1 písm. b) až h) nadväzujú na súčasnú právnu úpravu v oblasti ochrany spotrebiteľa.

**V § 4 ods. 1 písm. i) sa zavádza nová povinnosť poskytovať spotrebiteľovi službu bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou. Pojem „odborná starostlivosť“ je definovaný v § 2 písm. k) návrhu zákona.**

**Pozn. „Služba nebude poskytovaná bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou napríklad v prípade, že správca bytového domu postupuje pri výkone správy v rozpore**

**so zákonom NR SR č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov“.**

V § 4 ods. 1 písm. j) a k) sú upravené povinnosti obchodníka nadväzujúce na právo spotrebiteľa na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu (§ 3 ods. 1 písm. c) návrhu zákona) po starom je to „**reklamácia**“ . V zmysle písmena j) má obchodník povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, a to bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Lehota, v ktorej obchodník vadu odstráni, by mala byť primeraná povahe služby a súčasne povahe a zložitosti vady, pričom sa berie do úvahy úsilie potrebné na odstránenie vady služby. Nadväzujúc sa doterajší platný právny stav sa ustanovuje, že **v prípade služieb nesmie byť táto lehota dlhšia ako 30 dní**. Ak obchodník odmieta zodpovednosť za vady služby, **písmeno k)** mu ukladá povinnosť písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby. **Povinnosti obchodníka podľa písmena j) a k) sa vzťahujú iba na prípady uplatnenia zodpovednosti za vady služby t. j. aj „správa BD“.**

Odsek 6 ponúka vymedzenie konania v rozpore s dobrými mravmi na účely návrhu zákona. V porovnaní s platným stavom sa rozširuje o „zjavné zneužitie práva“.

#### **K § 5**

Písmeno l) ukladá **obchodníkovi povinnosť poučiť spotrebiteľa** o jeho práve podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zároveň informatívne uviesť odkaz na webové sídlo, kde sú zverejnené informácie o subjekte alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný riešiť spory v oblasti, v ktorej obchodník vykonáva podnikateľskú činnosť alebo povolanie. **Za účelom splnenia predmetnej povinnosti uvedie obchodník odkaz na všetky príslušné subjekty alternatívneho riešenia sporov na riešenie** sporov v oblasti jeho činnosti. Obchodník povinnosť splní aj uvedením odkazu na webové sídlo Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, kde sú zverejnené informácie o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov

#### **K § 9**

Ustanovenie je transpozíciou smernice 2005/29/ES v platnom znení.

Vymedzuje termín nekalej obchodnej praktiky a súvisiacich pojmov, stanovuje všeobecný zákaz jej použitia a vymedzuje, kedy sa tento zákaz uplatní.

V odseku 5 sa uvádza, čo sa **považuje za nekalú obchodnú praktiku**.

Odsek 8 sa vzťahuje aj na zmluvy, predmetom ktorých je poskytnutie služby.

#### **K § 10**

Ustanovenie je transpozíciou smernice 2005/29/ES v platnom znení.

Ustanovenie vymedzuje, kedy sa obchodná praktika považuje za klamlivú vychádzajúc z konceptu priemerného spotrebiteľa tak, ako je bližšie vysvetlený v stati k § 9.

#### **K § 11**

Ustanovenie je transpozíciou smernice 2005/29/ES v platnom znení.

#### **K § 12**

Ustanovenie je transpozíciou smernice 2005/29/ES v platnom znení. Ustanovenie sa oproti doterajšej právnej úprave výrazne nemení.

### **K § 13**

**Ustanovenie upravuje zakázané praktiky pri vymáhaní pohľadávok od spotrebiteľa a stanovuje mantinely pre osoby vymáhajúce pohľadávky zo spotrebiteľskej zmluvy. Zakazujú sa osobné návštevy spotrebiteľa alebo jemu blízkych osôb v domácnosti alebo na pracovisku bez predchádzajúceho výslovného súhlasu spotrebiteľa. Takisto sa zakazuje kontaktovanie a obťažovanie spotrebiteľa a jemu blízkych osôb počas vymedzených dní, resp. časov.**

Ustanovenie tiež stanovuje, že pri uplatňovaní alebo vymáhaní pohľadávky možno od spotrebiteľa **požadovať úhradu nákladov spojených** s uplatnením alebo vymáhaním pohľadávky len do výšky účelne vynaložených nákladov, pod ktorými treba rozumieť len náklady, ktoré sú nevyhnutné na bránenie práva, sú skutočne uhradené a preukázané. **Spotrebiteľovi sa poskytne vyčíslenie nákladov a na jeho žiadosť sa odôvodní spôsob ich výpočtu.**

### **K § 19**

Odsek 1 popri úprave práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy upravuje aj odklony od tohto práva.

### **K § 23**

Ustanovením sa špecifikujú orgány verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa. Podľa kompetenčného zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov je **Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky**

### **K § 24**

Ustanovenie špecifikuje pôsobnosť Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky ako ústredného orgánu štátnej správy pre ochranu spotrebiteľa (s výnimkou ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb).

### **K § 25**

Zákon **priznáva spotrebiteľským organizáciám osobitné práva** akcentujúc ich postavenie subjektov participujúcich na ochrane práv spotrebiteľov. V tomto konkrétnom ustanovení reflektuje možnosť spotrebiteľských organizácií realizovať mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu aj vlastnými mechanizmami (odlišnými od alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v zmysle osobitného predpisu). Spotrebiteľské organizácie môžu tiež zastupovať spotrebiteľa v konaní pred orgánmi verejnej moci alebo pri mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu.

Na rovnakom mieste sa upravuje aj postavenie **Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík obchodníkov.**

### **K § 26**

Cieľom tohto ustanovenia je prehľadným spôsobom vymedziť, ktoré orgány verejnej správy sú orgánmi dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa a kde sú hranice ich pôsobnosti.

**Reziduálnym orgánom dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa má byť aj naďalej Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá má pokryť dohľad nad plnením všetkých povinností, ktoré vyplývajú z návrhu zákona alebo z priamo vykonateľných nariadení EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa alebo súvisiacich s ochranou spotrebiteľa, pre ktoré nie je možné ustanoviť žiadny špeciálny orgán dohľadu.**

Je dôležité zdôrazniť, že presadzovanie práv spotrebiteľov nie je viazané výlučne na činnosť orgánov dohľadu.

K dispozícii majú aj **niekoľko foriem mimosúdneho riešenia sporov** (alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, **mediácia, pomoc spotrebiteľských organizácií** a pod.) a (v zásade ako poslednú) možnosť riešiť spor súdnou cestou.

V rovine ochrany kolektívnych záujmov spotrebiteľov môžeme rozlíšiť **súkromnoprávne** prostriedky a **verejnoprávne** prostriedky presadzovania práv spotrebiteľov. **Verejnoprávne** prostriedky - ide o výkon dohľadu a konanie o porušení povinnosti v pôsobnosti orgánov dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa. Súkromnoprávne prostriedky je daná zákonom č. 261/2023 Z. z. o žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **K § 27**

Orgány dohľadu **nie sú viazané** ani podnetmi a návrhmi spotrebiteľov či spotrebiteľských organizácií, resp. iných osôb (napr. združenia podnikateľov) –orgány dohľadu nerozhodujú o právach a nárokoch spotrebiteľov (rozhodovaciu právomoc nemajú priznanú ani pri dobrovoľných opatreniach podľa § 35), a preto nie sú ani viazané preskúmať každý jeden podnet individuálne. Naopak, orgány dohľadu by mali svoju činnosť zameriavať na ochranu všeobecného záujmu spotrebiteľov, teda na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov,

## **K § 28**

Ustanovujú sa **základné formy výkonu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa**, ktoré sú bežné a používané už v súčasnosti, preto nepredstavujú žiadnu novinku pre orgány dohľadu ani dohliadané osoby. Ide o **dohľad na mieste** (priamo v prevádzke, v obchode, tam, kde dohliadaný subjekt vykonáva svoju činnosť a prichádza do kontaktu so spotrebiteľom a v súvisiacich priestoroch a objektoch) a **tiež na diaľku** (napr. administratívna kontrola písomností priamo v sídle orgánu dohľadu, ale tiež kontrola webových sídiel, mobilných aplikácií, ktoré prevádzkujú dohliadané osoby). Pri dohľade na diaľku môže orgán dohľadu využívať všetky oprávnenia a dodržiavať všetky povinnosti podľa návrhu zákona, ak priamo z textu návrhu zákona alebo z povahy konkrétneho inštitútu nevyplýva, že sa vzťahuje výlučne na výkon dohľadu na mieste (napr. § 30). V období digitalizácie a globalizácie sa efektívny a rýchly výkon dohľadu na diaľku stáva nevyhnutnosťou.

Ustanovenie upravuje ďalej **všeobecnú povinnosť poskytovať súčinnosť** orgánom dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Na všeobecnú povinnosť poskytovať súčinnosť orgánu dohľadu zo strany povinných subjektov nadväzuje povinnosť všetkých zamestnancov orgánov dohľadu zachovávať mlčanlivosť,

## **K § 29**

Na zabezpečenie potrebnej súčinnosti sa upravuje tiež **inštitút predvolania**, ktorým by mal orgán dohľadu disponovať pre prípad potreby osobného podania vysvetlenia alebo informácie určitou fyzickou osobou, ak ním sledovaný účel nie je možné dosiahnuť inak. Tento inštitút sa

dopĺňa osobitne na účely fázy výkonu dohľadu, pričom inštitút **predvolania vo fáze konania o porušení** povinnosti sa bude riadiť úpravou v správnom poriadku.

### K § 30

Toto ustanovenie sa bližšie zameriava na **výkon dohľadu na mieste** – rozsah výkonu dohľadu na mieste (na ktoré miesta môžu orgány dohľadu vstupovať), preukazovanie oprávnenia na výkon dohľadu, povinnosť poučiť dohliadanú osobu, právo zdokumentovať dôkazy a právo obrátiť sa na príslušný útvar Policajného zboru.

Orgány dohľadu majú možnosť vykonávať kontroly v medziach zákona, a to aj *ex offo* bez predošlého upozornenia týkajúceho sa potenciálneho porušovania práv spotrebiteľov. Aj takáto kontrola však musí spĺňať požiadavky legality, legitimacy a proporcionality. Výkon kontroly by nemal spôsobovať dohliadanej osobe náklady, ktoré by boli zjavne neprimerané s ohľadom na skutočnú alebo potenciálnu ujmu spôsobenú porušovaním práv spotrebiteľov.

**Výkon dohľadu na mieste má prebiehať** tak, že orgán dohľadu (prípadne prizvaná osoba) sa na začiatku identifikuje, oboznámi dohliadanú osobu alebo niekoho, kto reprezentuje dohliadanú osobu na mieste výkonu dohľadu, o výkone dohľadu, o právach a povinnostiach dohliadanej osoby, pričom zástupca dohliadanej osoby má právo byť prítomný pri všetkých úkonoch výkonu dohľadu na mieste – jednak z dôvodu, aby orgánom dohľadu mohol poskytnúť súčinnosť (napríklad potrebné vysvetlenia, informácie, podklady), ale súčasne, aby bol oboznámený s celým priebehom výkonu dohľadu.

### K § 32

Predmetom úpravy ustanovenia § 32 je inštitút formálnej povahy – **zápisnica**, ktorá sa má vyhotovovať **pri každom úkone výkonu dohľadu** na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu a zistení orgánu dohľadu okrem písomných úkonov (písomné úkony majú dostatočnú vierohodnosť a preukázateľnosť samy o sebe, povinnosť vyhotovovať k nim aj zápisnicu by predstavovala zbytočnú administratívnu záťaž pre orgány dohľadu) **Vyhotovenie zápisnice** nepredstavuje len administratívny úkon, ale ide o **podstatnú súčasť samotného dohľadu**, pretože sa aj takto zabezpečuje podkladový materiál, na základe ktorého sa rozhoduje o začatí alebo nezačatí správneho konania o uložení sankcie.

Zjednocujú sa minimálne **obsahové náležitosti zápisnice**, z ktorej musí byť zrejmé aspoň kto, kedy, kde, aký úkon dohľadu vykonal, akým spôsobom a čo bolo jeho výsledkom, deň a miesto vyhotovenia zápisnice o úkone (pričom na tento dátum sa môže viazať aj moment začatia plynutia lehoty na uloženie sankcie – viď § 42 ods. 5 zákona).

**Pre dohliadanú osobu sa zaručuje možnosť oboznámiť sa s obsahom zápisnice a vyjadriť sa k jej obsahu, ak išlo o výkon dohľadu na mieste alebo v prítomnosti dohliadanej osoby.** K obsahu zápisnice je možné vyjadriť sa už **predbežne** po ukončení realizácie úkonu dohľadu (vyjadrenie sa uvedie do zápisnice) a/ alebo následne (do min. 5 pracovných dní od jej doručenia).

### K § 33

Uvedenému účelu má slúžiť tzv. **predbežné opatrenie**, ktorým orgán dohľadu môže dohliadanej osobe **nariadiť niečo konať, niečoho sa zdržať, niečo strpieť alebo zabezpečenie veci potrebnej na vykonanie dôkazov.** Predbežným opatrením sa môže zakázať používanie nekalej obchodnej praktiky, používanie neprijateľnej zmluvnej podmienky v zmluvách so spotrebiteľmi, povinnosť odstrániť iné zistené nedostatky a pod.

Ak vec neznesie odklad, môže sa predbežné opatrenie vydať aj priamo na mieste výkonu dohľadu – t. j. oznámi sa dohliadanej osobe, jeho zamestnancovi alebo inej osobe, ktorá je oprávnená konať za dohliadanú osobu, a ktorá bola prítomná pri výkone dohľadu na mieste. Predbežné opatrenie by sa malo aj v tomto prípade zachytiť do písomnej podoby.

Prostriedkom obrany proti predbežnému opatreniu je námietka, ktorú môže dohliadaná osoba podať v lehote **piatich pracovných dní od jeho doručenia**. Nemá však včas podaná námietka odkladný účinok. Podanou námietkou sa však orgán dohľadu musí riadne zaoberať a rozhodnúť o nej, pričom toto rozhodnutie je konečné. Za nesplnenie predbežného opatrenia sa ukladá sankcia podľa § 36 ods. 1 písm. a) návrhu zákona.

Predbežné opatrenia sa využívajú predovšetkým ako nástroj kolektívnej ochrany spotrebiteľov, návrh na vydanie ktorého sú oprávnené podať tiež spotrebiteľské organizácie (oprávnenie sa v tejto časti sa preberá zo súčasného zákona č. 250/2007 Z. z.).

## K § 35

Návrh zákona zavádza niekoľko nových inštitútov, ktoré dávajú obchodníkom, príp. aj iným dohliadaným osobám, **v prípade porušenia povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa „druhú šancu“, čo znamená, že za určitých podmienok mu napriek tomu, že porušil povinnosť ustanovenú mu zákonom, sankcia nebude uložená alebo mu bude uložená nižšia sankcia**. Ide o:

inštitúty dobrovoľného opatrenia (§ 35),

odloženia veci v nadväznosti na dohodu so spotrebiteľom [§ 38 ods. 1 písm. b)],

prihliadanie na preukázaný záujem o odškodnenie spotrebiteľov ako obligatórne kritérium, na ktoré sa má prihliadať pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie [§ 42 ods. 3 písm. b)],

a znižovanie sadzieb pokuty pri preukázaní ukončenia porušovania povinnosti a vykonania nápravy v prospech spotrebiteľov (§ 44 ods. 1). Dosiachnutie nápravy v prospech spotrebiteľov cez dobrovoľné prevzatie zodpovednosti (záväzku) obchodníkom za vlastné protiprávne konanie využitím pôsobenia orgánov dohľadu vyplýva aj z nariadenia (EÚ) 2017/2394 v platnom znení [čl. 9 ods. 4 písm. c)].

Dohliadaná osoba môže dobrovoľné opatrenie, že ukončí porušovanie predpisov na ochranu spotrebiteľa a ak to povaha porušenia pripúšťa, že odškodní spotrebiteľov alebo vykoná inú nápravu v ich prospech prijať kedykoľvek, v akomkoľvek rozsahu, akýmkoľvek spôsobom. Ak však chce, aby toto jeho vyhlásenie mohlo byť spojené s následkami, ktoré predpokladá návrh zákona, má mať vyhlásenie písomnú formu a obsahovať aspoň náležitosti ustanovené v odseku 2. K odloženiu veci môže dôjsť len v prípade, ak sa takéto vyhlásenie doručí orgánu dohľadu skôr, ako ten začne konanie vo veci samej. V prípade neskorého doručenia však môže ísť o dostatočné preukázanie skutočného záujmu o odškodnenie spotrebiteľov a orgán dohľadu na to prihliadne pri rozhodovaní o sankcii [§ 42 ods. 3 písm. b)] návrhu zákona.

Po doručení vyhlásenia je na orgáne dohľadu, aby posúdil, či vyhlásenie dohliadanej osoby má obsahové náležitosti predpísané zákonom, či je dostatočne určité, jasné, zrozumiteľné, primerané, a či smeruje k prevýchove porušiteľa, aby sa ten do budúcnosti vystríhal rovnakého alebo obdobného konania.



**Náprava v prospech poškodených spotrebiteľov musí byť vždy súčasťou dobrovoľného opatrenia.**

Orgán dohľadu môže dobrovoľné opatrenie prijať (resp. vyhodnotiť, že spĺňa požiadavky ustanovené zákonom), pričom jeho obsah sa stáva pre dohliadanú osobu záväzný a ak toto opatrenie nespĺní alebo nepreukáže jeho splnenie riadne a včas, orgán dohľadu jej uloží pokutu za správny delikt podľa § 36 ods. 1 písm. b) návrhu zákona [pokuta vo veci samej sa neuloží vzhľadom na predchádzajúce odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. c) návrhu zákona].

Orgán dohľadu môže dobrovoľné opatrenie **neprijať** a ďalej realizovať výkon dohľadu a začať správne konanie, ktorého výsledkom bude uloženie sankcie.

Orgán dohľadu však môže k vyhláseniu **uplatniť výhrady**, ktoré dohliadanej osobe oznámi, pričom tá môže vyhlásenie modifikovať, dopracovať, spresniť a opätovne predložiť orgánu dohľadu. Tento postup sa môže opakovať aj niekoľkokrát, avšak nesmie to smerovať k zneužívaniu tohto inštitútu.

**Zabezpečuje sa tiež zverejňovanie dobrovoľných opatrení** Návrh zákona ustanovuje aj **minimálne obsahové náležitosti zverejňovanej informácie**, z ktorej by malo byť zrejmé, aká dohliadaná osoba prijala dobrovoľné opatrenie za porušenie akej povinnosti, akú nápravu vykoná v prospech spotrebiteľov (napr. vymení výrobok za nový, vráti peniaze, vyplatí vzniknú škodu...), v akom rozsahu vyhlásila, že ju vykoná (napr. všetkým spotrebiteľom, s ktorými uzavrel zmluvu v čase od – do), v akej lehote a dokedy preukáže orgánu dohľadu, že dobrovoľné opatrenie splnila.

**Orgán dohľadu má posúdiť len splnenie tých kritérií, ktoré uvádza návrh zákona, teda či dohliadaná osoba aspoň dodatočne prijme svoje záväzky, vykoná nápravu, a tým sa naplnia preventívne a výchovné účinky pôsobenia na dohliadanú osobu, pričom zároveň spotrebiteľia dosiahnu nápravu.**

#### **K § 36**

Podľa zákona môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe **dodatočné povinnosti**, a to **predbežným opatrením a opatrením o blokovanií**. Je potrebné zdôrazniť, že súbeh uloženia pokuty za nesplnenie opatrenia o blokovanií a náhradného splnenia povinnosti nie je možný.

#### **K § 37**

**Návrh zákona ustanovuje osobám niekoľko povinností pri výkone dohľadu. Ich porušenie sa navrhuje potrestať peňažnými sankciami – poriadkovými pokutami.**

#### **K § 38**

**Ustanovenie predstavuje vymedzenie zákonných dôvodov, pre ktoré orgán dohľadu nezačne konanie vo veci samej, ale výkon dohľadu vybaví odložením veci.** Ide o dôvody, pre ktoré administratívnoprávne konanie o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa nie je objektívne možné, verejnoprávny postih dohliadanej osoby nie je nevyhnutný, pretože došlo k zmiernemu vybaveniu veci uzavretím dohody medzi dohliadanou osobou a spotrebiteľom („druhá šanca“), alebo nastal iný z tu ustanovených dôvodov, ktoré neumožňujú začať konanie vo veci samej. Odloženie veci nemá formu rozhodnutia, avšak je namieste jeho vyznačenie v spise a oboznámenie dohliadanej osoby o tomto výsledku.

**K § 41** Ustanovenie § 41 návrhu zákona je všeobecným ustanovením **o druhoch sankcií za porušenie povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa**

## K § 42

Ustanovenie § 42 návrhu zákona ustanovuje, že primárne sa aplikuje právny predpis účinný v čase, keď dohliadaná osoba porušila povinnosť v oblasti ochrany spotrebiteľa (hmotnoprávna úprava). Podľa neskoršie prijatého zákona sa má postupovať len v prípade, že je to pre dohliadanú osobu priaznivejšie. Všetky druhy sankcií vymedzené v § 41 môžu byť uložené samostatne alebo spolu s inou sankciou podľa § 41.

**Zjednocujú sa subjektívne a objektívne lehoty na uloženie sankcie za porušenie povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.** Odklony by mali byť prípustné len v odôvodnených prípadoch a ustanovené osobitným predpisom. Ustanovenie lehôt na uloženie sankcie je dôležité z dôvodov právnej istoty.

Upravuje sa prerušenie lehoty na uloženie sankcie vo väzbe na inštitút tzv. druhej šance. § 42 zavádza do aplikačnej praxe orgánov dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa zásadu **zákazu reformatio in peius – zákaz zmeny k horšiemu v neprospech dohliadanej osoby.**

## K § 43

Cieľom navrhovaného znenia je, aby ukladané pokuty boli skutočne účinné, proporcionálne, spravodlivé a odradzujúce, čo sa má zabezpečiť čiastočnou subjektivizáciou zákonných sadzieb pokút, keď sa horná hranica sadzby pokuty vymedzuje v nadväznosti na obrat dohliadanej osoby. Pevne určená horná hranica sadzby pokuty sa mení na percentuálne ustanovenú hranicu, ktorá sa určuje podľa obratu dohliadanej osoby, avšak maximálny strop pokuty ostáva určený pevnou sumou. Orgán dohľadu vo výroku rozhodnutia vyčíslí konkrétnu sumu pokuty, ktorá sa za porušenie povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa ukladá. **Presné postupy by mali byť predmetom metodických pokynov.**

## K § 44

Ustanovuje sa ďalší z inštitútov zmiernenia verejnoprávneho postihu v prípade, že dohliadaná osoba prijme zodpovednosť a vykoná nápravu v prospech spotrebiteľa/všetkých dotknutých spotrebiteľov, a to zníženie ustanovených sadzieb pokút podľa návrhu zákona.

Zároveň sa v tomto ustanovení vyslovene zakotvuje moderačné právo orgánu dohľadu - **pokuta uložená za porušenie povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa nemá byť pre dohliadanú osobu likvidačná.**

## K § 45

Ustanovenie je doplnením ukladania sankcií podľa § 41 písm. b) a c) návrhu zákona. Zakotvuje sa osobitný režim pre výkon týchto rozhodnutí, ak zo strany dohliadanej osoby nedôjde k dobrovoľnému splneniu povinnosti uloženej takýmto rozhodnutím;

## K § 46

Ustanovenie § 46 návrhu zákona vymedzuje vzťah medzi návrhom zákona a všeobecným predpisom o správnom konaní, ktorým je správny poriadok. **V rámci konania o porušení povinnosti sa použijú ustanovenia správneho poriadku, pričom odlišná úprava v návrhu zákona má prednosť pred správnym poriadkom.**

## K § 47

Upravuje sa povinnosť orgánu **dohľadu poučiť dohliadané osoby** smerujúca k výchovnému pôsobeniu na dohliadané osoby, ktorým sa dáva možnosť prevziať zodpovednosť, ukončiť svoje protiprávne konanie, odškodniť spotrebiteľov alebo uzavrieť s nimi dohodu.

## K § 48

Navrhovaný § 48 má dopĺňať správny poriadok v tom rozsahu, že všeobecný predpis o správnom konaní nevymedzuje žiadnym spôsobom obsahové náležitosti oznámenia o začatí správneho konania, ktoré je podstatným úkonom správneho konania, keďže je naň viazaný moment samotného začatia správneho konania. Oznámenie by v prípade, ak ide o sankčné konanie, malo predovšetkým zahŕňať, akú povinnosť mala osoba, voči ktorej sa vedie konanie, porušiť a akým spôsobom, aby sa mohla táto osoba účinne brániť. **Vzhl'adom na plynutie lehoty na rozhodnutie je potrebné, aby orgán dohl'adu vymedzil lehotu, v ktorej sa osoba môže vyjadriť a navrhnúť ďalšie dôkazy (min. 7 pracovných dní).**

## K § 49

V predmetnom ustanovení sa upravuje spojenie vecí využívajúc analógiu trestnoprávnych noriem.

## K § 50

Predmetným ustanovením sa dopĺňajú obsahové náležitosti výroku rozhodnutia podľa správneho poriadku s prihliadnutím na sankčný charakter správneho konania o uložení sankcie za porušenie povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.

## K § 51

Predmetné ustanovenie nadväzuje na právo spotrebiteľov na informácie, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa zaraďuje k základným právam spotrebiteľov.

## K § 52

Ustanovenie tohto paragrafu ustanovuje aplikáciu povinností podľa tohto zákona aj na všetky osoby vymenované v tomto ustanovení, ktoré vykonávajú svoju činnosť bez oprávnenia na podnikanie.

## K § 53

Ustanovenie obsahuje prechodné ustanovenia, ktoré vymedzujú predovšetkým vzťah predchádzajúcej právnej úpravy s navrhovanou právnou úpravou.

Odseky 4 a 5 sa vysporiadávajú s kontinuitou existencie „Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík“ predávajúcich/obchodníkov podľa § 26a súčasného zákona č. 250/2007 Z. z. a § 25 návrhu zákona.

## K § 55

**Derogačné ustanovenia špecifikujúce právne predpisy, ktoré sa rušia návrhom zákona. Ide najmä o zákon č. [250/2007 Z. z.](#) o ochrane spotrebiteľa**

**Príloha: zákon č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**