



VPLYV PRIJATIA NOVÉHO ZÁKONA O OCHRANE SPOTREBITEĽA NA POSTAVENIE SPOTREBITEĽA NA TRHU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ

Margita Majerčáková¹

Úvod

Základným právnym predpisom v oblasti ochrany spotrebiteľa je zákon o ochrane spotrebiteľa. Každá oblasť národného hospodárstva má však ešte svoje vlastné právne predpisy upravujúce ochranu spotrebiteľa na konkrétnom trhu. Oblasť elektronických komunikácií je upravená príslušnými právnymi predpismi, za prípravu a uplatňovanie ktorých je zodpovedné Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií.

Prínosy nového zákona

Zákon o ochrane spotrebiteľa, ktorý bol prijatý ešte v roku 1992 (Zákon č. 634/1992 Z. z.) [3] bol v čase jeho platnosti desať krát novelizovaný. Týmto zmenami sa skomplikovalo jeho používanie širokým okruhom spotrebiteľov, ale aj štátnych orgánov, ktoré na jeho základe vykonávajú kontrolu. Dalším dôvodom prijatia nového zákona bol nový prístup k jeho celkovej koncepcii. Následne bol vypracovaný nový zákon, ktorý bol koncipovaný ako všeobecný a konkrétnosti boli riešené v jednotlivých nariadeniach vlády. Táto koncepcia je výhodnejšia najmä z dôvodu, že smernice Európskej únie v tejto oblasti podliehajú zmenám z hľadiska zistenia nových prístupov k ešte dôkladnejšej ochrane práv spotrebiteľa vo vzťahu k bezpečnosti výrobkov a služieb. V budúcnosti by malo dôjsť pri zmenách smerníc len k novele aproximačných nariadení vlády a nie ku vstupovaniu do zákona niekoľkokrát ročne. Za týchto podmienok bol prijatý zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov [2]. V čase jeho zverejnenie neboli však známe všetky jeho dopady na vzťah podnikateľ – spotrebiteľ, čo spôsobilo znovu otvorenie tejto problematiky. Výsledkom bolo prijatie súčasného zákona č. 397/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Cieľom prijatia bolo hlavne odstránenie niektorých nedostatkov v texte zákona a úprava kompetencií orgánov štátnej správy. Zákon okrem legislatívno-technických nesprávností rieši aj konkretizáciu práv a povinností vo vzťahu podnikateľ – spotrebiteľ, odstraňuje neprimerané zaťaženie predávajúceho pri vybavovaní reklamácií, upravuje pôsobnosť správneho poriadku vo vzťahu k právnym vzťahom upraveným týmto zákonom.

Nový zákon okrem legislatívno-technických nesprávností rieši aj tieto základné oblasti:

¹ Dr. Ing. Margita Majerčáková, Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovenská republika, tel.: +421415133126, fax: +421415655615 e-mail: Margita.Majercakova@fpedas.uniza.sk

- konkretizuje práva a povinnosti vo vzťahu podnikateľ – spotrebiteľ,
- odstraňuje nedostatky implementácie smernice Európskeho parlamentu a Rady 2001/95/ES z 3.12.2001 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov,
- implementuje smernice Rady 2004/113/ES z 13.12.2004 o vykonávaní zásady rovnakého zaobchádzania medzi mužmi a ženami v prístupe k tovaru a službám a k ich poskytovaniu na spotrebiteľské právne vzťahy,
- odstránenie neprimeraného zaťaženia predávajúceho pri vybavovaní reklamácií,
- úprava pôsobnosti správneho poriadku vo vzťahu k právnym vzťahom upraveným týmto zákonom.

Zmeny v novom zákone

Oproti predchádzajúcemu zákonu nastali hlavné zmeny z dôvodu preberania smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES zo 16.februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi.

Znenie §2 oproti predošlému stavu bolo doplnené o definovanie predajnej ceny: „predajnou cenou konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku“ [1].

V §3 nastala zmena v definovaní práv spotrebiteľa na výrobky a služby v dobrej kvalite na výrobky a služby v bežnej kvalite. §3 bol doplnený odsekom 6: „Každý spotrebiteľ má právo na zvýšenú ochranu svojich ekonomických záujmov v procese zavedenia meny euro v Slovenskej republike. Spotrebiteľ má právo najmä na informácie o cenách zároveň v slovenskej mene a tiež v eurách podľa osobitných predpisov a na výrobky a služby za ceny, ktoré nie sú zvýšené z dôvodu nákladov a výdavkov súvisiacich so zavedením meny euro.“ [1]

Povinnosti predávajúceho v §4 boli doplnené o poskytnutie potrebnej súčinnosti Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim pri vybavovaní cezhraničnej reklamácie. Zároveň bola spresnená povinnosť predávajúceho o dodržiavaní rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb a definovaná výnimka v podmienkach viazanosti predaja:

- ak predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
- ak viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

Prijatie zákona prinieslo aj zovšeobecnenie zistenia, že výrobok, ktorý bol uvedený na trh je nebezpečný nielen na základe informácií, ktoré zistili odborníci ale aj na základe zistení výrobcu, predávajúceho, dovozcu alebo dodávateľa. Zákon im ukladá povinnosť ohlásiť to orgánu dozoru a uviesť informácie o opatreniach, ktoré prijali alebo ktoré treba prijať na zabránenie ohrozeniu spotrebiteľa.

Z hľadiska informačných povinností došlo k zmene, že ak svoju povinnosť nesplní výrobca je ju povinný doplniť dovozca alebo dodávateľ. Výrobok však nesmie zostať bez informačných údajov o vlastnostiach dodaného výrobku a taktiež nesmie dochádzať k pozmeňovaniu informácií medzi výrobcom, dovozcom a dodávateľom.

Pri označovaní výrobkov cenami nie je potrebné označiť výrobok cenami ak je výrobok poskytovaný ako súčasť služby.

Z ohľadom na zavedenie meny euro v Slovenskej republike je predávajúci povinný počas obdobia duálneho zobrazovania cien, platieb a iných hodnôt predávané výrobky a ponúkané služby označiť cenami zároveň v slovenskej mene a tiež v eurách podľa osobitných predpisov. Zároveň predávajúci nesmie zvyšovať ceny za predávané výrobky a ponúkané služby z dôvodu nákladov a výdavkov súvisiacich so zavedením meny euro a je povinný zaokrúhľovať ceny pri duálnom zobrazovaní podľa pravidiel osobitného predpisu.

Zmena sa týka aj elektronických zobrazovacích zariadení pri poskytovaní elektronických komunikačných služieb a pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb prostredníctvom elektronických prostriedkov diaľkovej komunikácie, kde možno aj po prechode na euro najdlhšie však do skončenia obdobia duálneho hotovostného peňažného obehu zobrazovať namiesto ceny tovaru alebo služby v eurách len informatívnu peňažnú sumu v slovenských korunách, ak táto cena nepodlieha duálnemu zobrazovaniu alebo je vyňatá z duálneho zobrazovania, ak skoršie zobrazovanie tejto ceny v eurách preukázateľne nie je možné z technických dôvodov a ak tento zákon alebo osobitný predpis neustanovuje inak.

V reklamačnom poriadku nastali zmeny týkajúce sa plynutia reklamačnej lehoty na dve 12 mesačné obdobia. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením). Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia). Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Záver

Prijatie tohto zákona má pozitívny vplyv na širokú verejnosť z hľadiska prístupu k ochrane ich práv ako spotrebiteľov a je v súlade so Smernicou EP a Rady 98/27/ES z 19. mája 1998 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov. Zákon presnejšie a rozsiahlejšie vymedzuje pojmy používané v zákone, aby nedochádzalo k ich deformácií. Zároveň rieši:

- jednoznačnú špecifikáciu práv spotrebiteľa,
- splnenie kritérií výrobkov a služieb zo strany predávajúceho tak, aby sa dostali ku spotrebiteľovi bez následných komplikácií,
- zákaz nekalých obchodných praktík
- zákaz diskriminácie, rovnakého prístupu podnikateľa ku všetkým spotrebiteľom pri poskytovaní výrobkov a služieb,
- otázku spôsobu rezervácie výrobkov a služieb, prípadne označenie už predaných výrobkov, ktoré sa nachádzajú v obchodnej sieti
- zákaz klamania spotrebiteľa
- zákaz ponuky a predaja nebezpečných výrobkov, zároveň riešenie otázky stiahnutia výrobkov z trhu a predovšetkým povinnosť informovať spotrebiteľa o zistení, že výrobok je nebezpečný,
- povinnosť poskytnutia informácií predávajúcim, vrátane predvedenia výrobku, dôraz je predovšetkým položený na správny opis rizík, ktoré výrobok alebo poskytovaná služba môže spôsobiť,
- označovanie výrobku alebo služby všetkými potrebnými údajmi, ktoré spotrebiteľ potrebuje z hľadiska výberu výrobku alebo služby, spôsob predávania použitých výrobkov, ktoré sa vždy musia predávať oddelene od ostatných a musia byť primerane označené,
- povinnosť označenia výrobku alebo služby cenou,

- možnosti reklamácie, prípadne možnosti záručnej opravy, povinnosti informovať o podmienkach a spôsobe uplatnenia tohto práva pre spotrebiteľa.

Z hľadiska postavenia spotrebiteľa na trhu elektronických komunikácií sa tieto zmeny premietnu do zákona o elektronických komunikáciách, kde je definovaný koncový užívateľ ako spotrebiteľ a zároveň do všeobecných podmienok poskytovania elektronických komunikačných služieb jednotlivých operátorov, ktoré nesmú byť v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Literatúra

- [1] Zákon 397/2008, ktorým sa mení a dopĺňa 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov [Online]. [s.a.].[Citované 2009-1-12] Dostupné na:
<http://www.zbierka.sk/zz/predpisy/default.aspx?PredpisID=208427&FileName=zz2008-00397-0208427&Rocnik=2008>
- [2] Zákon 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov [Online]. [s.a.].[Citované 2009-1-12] Dostupné:
<http://www.zbierka.sk/zz/predpisy/default.aspx?PredpisID=207482&FileName=zz07-00250-0207482&Rocnik=2007>
- [3] Zákon 634/1992 o ochrane spotrebiteľa [Online]. [s.a.].[Citované 2009-1-12] Dostupné:
http://www.strategie.sk/files/dokumenty/zakony/Ochrana_spotrebiteľa.pdf

Grantová podpora

- VEGA 1/0468/08 Inovačné stratégie v sektore služieb