



Business Support Programme

Program Phare na podporu podnikania - SMECA

Ochrana spotrebiteľa

OBSAH

I. POZADIE	3
II. "ACQUIS COMMUNAUTAIRE"	8
1. ZAVÁDZAJÚCA REKLAMA.	8
2. ZMLUVY DOHODNUTÉ MIMO OBCHODNÝCH PRIESTOROV.	10
3. SPOTREBNÝ ÚVER:.....	12
4. ORGANIZOVANÉ CESTOVANIE, DOVOLENKY A ZÁJAZDY.....	14
5. ČASOVÉ ZDIEĽANIE	16
6. NEČESTNÉ PODMIENKY V SPOTREBITEĽSKÝCH KONTRAKTOCH	17
7. ZMLUVY UZAVRETÉ NA DIAĽKU	19
8. CENOVÉ OZNAČENIE	22
9. ZÁUJMY SPOTREBITEĽA.....	24
10. ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBNÉ VÝROBKY.	25
11. CELKOVÁ BEZPEČNOSŤ VÝROBKU.....	27
12. NEBEZPEČNÉ NAPODOBENINY.	31
13. PREDAJ SPOTREBNÉHO TOVARU A S NÍM SPOJENÉ ZÁRUKY.....	31

I. POZADIE

Ochrana spotrebiteľa nefigurovala ako jeden z pôvodných cieľov v Zmluve z Ríma. Až na začiatku sedemdesiatych rokov začali brať európske inštitúcie do úvahy ochranu spotrebiteľa. Zmluva z Ríma (1957) nepredvídala spotrebiteľskú politiku. Avšak niektoré články, ako napríklad článok 39¹EHS, týkajúci sa poľnohospodárstva, a článok 86² EHS, týkajúci sa konkurencie, sa priamo odvolávali na spotrebiteľov, a vyjadrovali želanie chrániť záujmy spotrebiteľa. Ešte všeobecnejšie, preambula Zmluvy zakladajúcej Európske hospodárske spoločenstvo uvádza ako jeden z hlavných cieľov Spoločenstva "stále zlepšovanie životných a pracovných podmienok" ľudí tvoriacich Spoločenstvo.

Až v polovici sedemdesiatych rokov Rada ministrov prijala, v rozhodnutí zo 14. apríla 1975, prvý program Európskeho hospodárskeho spoločenstva na ochranu spotrebiteľa a informačnú politiku³. Bolo to prvé štádium v opatreniach Spoločenstva v prospech spotrebiteľov. Jeho cieľom bolo zakotviť skutočný kódex práv spotrebiteľov v Spoločenstve. Tento program definoval päť základných práv spotrebiteľov:

- **Právo na ochranu zdravia a bezpečnosť.** Toto znamená, že tovar a služby ponúkané spotrebiteľom musia byť také, že za normálnych a predvídateľných podmienok použitia nepredstavujú žiadne riziko pre zdravie alebo bezpečnosť spotrebiteľov.
- **Právo na ochranu ekonomického záujmu.** Spotrebiteľia by mali byť chránení pred zneužitím moci predávajúceho, hlavne pred "jednodimenznými" štandardnými zmluvami, tvrdými úverovými podmienkami, intenzívnymi predajnými metódami a pred poškodením svojich ekonomických záujmov spôsobeným chybnými výrobkami alebo neuspokojivými službami.

¹ " Čl. 39, 1° Ciele spoločnej poľnohospodárskej politiky budú:

...

(e) zabezpečiť, aby sa dodávky dostali k spotrebiteľom v rozumných cenových reláciách ..."

² Čl. 86 "Akékoľvek zneužitie dominantného postavenia v rámci spoločného trhu alebo jeho podstatnej časti jedným alebo viacerými podnikmi bude zakázané ako nezlučiteľné so spoločným trhom, nakoľko to môže ovplyvniť obchod medzi členskými štátmi.

Takého zneužitie môže konkrétne pozostávať z:

...

(b) obmedzovania výroby, trhov alebo technického rozvoja na úkor spotrebiteľov.

..."

³ O.J., 1975, C92, 25/4/1975.

- **Právo na kompenzáciu.** Spotrebiteľia by mali dostať radu a pomoc ohľadne reklamácií a ohľadne zranenia alebo škody, ktoré vznikli v dôsledku nákupu alebo používania chybného tovaru alebo neuspokojivých služieb. Majú tiež nárok na primeranú kompenzáciu za takéto zranenie alebo škodu pomocou rýchlych, účinných a nenákladných postupov.
- **Právo na informácie a poučenie.** Toto znamená, že nadobúdateľovi tovaru a služieb by sa mali sprístupniť dostatočné informácie, aby mu umožnili odhadnúť základné vlastnosti tovaru a služieb, ako sú charakter, kvalita, kvantita a cena, aby sa mohol racionálne rozhodnúť medzi konkurujúcimi si výrobkami alebo službami a bezpečne ich používať. Deťom, ako aj mladým ľuďom a dospelým by sa tiež mali dať k dispozícii zariadenia, kde by ich poučili, aby boli schopní informovaného výberu tovaru a služieb.
- **Právo na vyjadrenie** (právo byť počutý). So spotrebiteľmi by sa malo diskutovať a umožniť im vyjadriť svoje názory, keď sa pripravujú rozhodnutia, ktoré sa ich týkajú, hlavne prostredníctvom organizácií zaoberajúcich sa ochranou a informovanosťou spotrebiteľov.

Navyše, Rada sa zaviazala pracovať vo veľmi krátkom časovom harmonograme na sérii so širokou škálou veľmi odlišných návrhov. Tento prvý program však nemal žiadne konkrétne účinky.

Prostredníctvom Rozhodnutia z 19. mája 1981 Rada prijala druhý program na ochranu spotrebiteľa a informačnú politiku na obdobie 1981-1986⁴. Tento druhý program mal znamenať pokračovanie opatrení na ochranu a informovanie spotrebiteľov, ktoré začali na základe predchádzajúceho programu, a potvrdiť jeho ciele a princípy. Tento nový program posilnil a detailnejšie vypracoval orientácie, stanovené v programe z roku 1975, a zintenzívnil opatrenia v tejto oblasti. Navrhol tiež, aby sa zvýšená pozornosť venovala záujmom spotrebiteľov pri definovaní a aplikovaní politik Spoločenstva.

A konečne, program opäť upozornil na päť základných práv spotrebiteľov, ako boli definované už v roku 1975: ochrana spotrebiteľov pred rizikami pre zdravie a bezpečnosť; ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľov; zlepšenie právneho postavenia spotrebiteľov (pomoc, rada, právo na hľadanie právnych prostriedkov), zlepšenie poučenia a informovanosti spotrebiteľa; vhodné konzultovanie so spotrebiteľmi a ich vyjadrenie pri vypracúvaní rozhodnutí ovplyvňujúcich ich záujmy.

⁴ O.J., 1981, C133, 3/6/1981.

Tento program definoval aj množstvo princípov, stanovených v predchádzajúcom programe, ktoré boli (a sú) ešte stále relevantné:

- Nadobúdatelia tovaru a služieb by mali byť chránení pred určitými nekalými predajnými praktikami, a predovšetkým pred štandardnými zmluvami predávajúceho, vylúčením základných práv v zmluvách, tvrdými úverovými podmienkami, požiadavkami na platbu za nevyžiadaný tovar a intenzívnymi predajnými metódami;
- Spotrebiteľ by mal byť chránený pred poškodením svojich ekonomických záujmov, spôsobeným chybnými výrobkami alebo neuspokojivými službami;
- Prezentácia a propagácia tovaru a služieb, vrátane finančných služieb, by nemali byť určené k zavádzaniu, priamemu alebo nepriamemu, osoby, ktorej sú ponúkané alebo ktorou sú požadované;
- Žiadna forma reklamy by nemala zavádzať potenciálneho kupujúceho výrobku alebo služby. Inzerent v akomkoľvek médiu musí byť schopný primeraným spôsobom obhájiť platnosť všetkých svojich tvrdení;
- Všetky informácie uvedené na cenovkách v mieste predaja alebo v reklamách musia byť presné;
- Spotrebiteľ má právo na spoľahlivý doplnkový servis po predaji na tovar dlhodobej spotreby, vrátane poskytovania náhradných dielov na vykonanie opráv;
- Škála tovaru, ktorý majú spotrebiteľia k dispozícii, by mala byť taká, že pokiaľ je to možné, bude spotrebiteľom ponúknutý primeraný výber.

Po roku 1985 Komisia skonštatovala, že prijatie úspešných programov neprinieslo želané výsledky. Preto Komisia prezentovala Rade novú správu s jasným zoznamom vyznačených činností. Tento zoznam bol schválený Rozhodnutím z 23. júna 1986 o novom impulze pre politiku na ochranu spotrebiteľa⁵. V tomto rozhodnutí Rada uznala potrebu realizácie troch hlavných cieľov navrhovaných Komisiou:

1. vysoká úroveň ochrany zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov,
2. možnosť profitovania spotrebiteľov z trhu Spoločenstva, a,
3. lepšie zohľadňovanie záujmu spotrebiteľov v ďalších politikách Spoločenstva.

Čo sa týka prvého cieľa, Článok 95 (ex 100 A) Zmluvy je jedným z najzákladnejších ustanovení, ktoré boli uvedené v Zmluve z Ríma Jednotným európskym aktom (SEA) v roku 1986. Tento článok uvádza, že vzhľadom na aproximáciu národných ustanovení v oblasti zdravia, bezpečnosti, ochrany životného prostredia a ochrany spotrebiteľa, bude Komisia brať vo svojich návrhoch ako základ "vysokú úroveň ochrany".

⁵ O.J. 1986, C167.

Maastrichtská zmluva o Európskej únii (február 1992) bola jedným z najdôležitejších krokov pre spotrebiteľskú politiku v Spoločenstve. Táto zmluva deklaruje ochranu spotrebiteľa výslovne ako jeden z cieľov politiky Spoločenstva. Článok 3 stanovuje, že "aktivity Spoločenstva budú zahŕňať...prínos k posilneniu ochrany spotrebiteľa.⁶"

Aby sa presadzovali záujmy spotrebiteľov a zabezpečila vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa, Spoločenstvo prispeje k ochrane zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov spotrebiteľov, ako aj k presadzovaniu ich práva na informácie, poučenie a organizovanie sa za účelom zaistenia svojich záujmov⁷.

Tieto ciele sa dosiahnu pomocou:

- opatrení prijatých na základe Článku 95 v kontexte dokončenia vnútorného trhu (harmonizačné opatrenia);
- opatrení, ktoré podporujú, dopĺňajú a monitorujú politiku sledovanú členskými štátmi.⁸

Ktorýkoľvek členský štát si môže zachovať alebo zaviesť striktnejšie ochranné opatrenia. Takéto opatrenia však musia byť zlučiteľné so Zmluvou a musia byť oznámené Komisii.⁹

Požiadavky na ochranu spotrebiteľa budú zohľadňované pri definovaní a implementovaní ďalších politik a aktivít Spoločenstva.¹⁰

"Acquis Communautaire" (Skúsenosti Spoločenstva): stručný prehľad

Legislatíva Spoločenstva je v oblasti spotrebiteľskej politiky zameraná na prekonanie zlyhania trhu a pôsobenie proti tendencii takmer štrukturálneho nedostatku informácií zabezpečením toho, aby boli základné informácie povinné, pomocou dodatočných pravidiel na ochranu spotrebiteľa. Právny prístup sleduje vo väčšine prípadov princíp minimálnej harmonizácie.

⁶ Článok 3, 1, t.

⁷ Článok 153, 1 (ex Článok 129a, 1).

⁸ Článok 153, 3.

⁹ Článok 153, 5.

¹⁰ Článok 153, 2.

V oblasti otázok súvisiacich s bezpečnosťou obsahujú "acquis communautaire" Všeobecnú direktívu o bezpečnosti výrobkov 92/59/ES. Úlohou kandidátskych krajín je prejsť od systému kontroly na výrobní úrovni ku komplexnejšiemu sledovaniu trhu. Skúsenosti obsahujú aj Direktívu o zodpovednosti za chyby výrobkov (85/374/EHS) a o nebezpečných napodobeninách (87/357/EHS)¹¹.

- Ekonomické záujmy spotrebiteľov v oblasti finančných služieb sú chránené Direktívami o spotrebnom úvere (87/102/EHS), (90/88/EHS), (98/7/ES).
- Direktívy o označení cien (98/6/ES), zavádzajúcej reklame (84/450/EHS) a porovnávacej reklame (97/55/ES) sa zaoberajú aspektami spotrebiteľa v oblasti reklamy a informácií.
- Obchodnými praktikami sa zaoberá Direktíva o podomovom predaji (87/577/EHS) a Direktíva o predaji na diaľku (97/7/ES), ako aj Direktíva o príkazoch na ochranu záujmov spotrebiteľa (98/27/ES) a Direktíva o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a s ním spojenými zárukami (99/44/ES).
- Direktíva o nekalých zmluvných podmienkach (93/13/EHS), Direktíva o časovom zdieľaní (97/47/EC) a Direktíva o organizovanom cestovaní a zájazdoch (90/314/ES) sa týkajú spotrebiteľských kontraktov.

¹¹ Tretí seminár o spotrebiteľskej politike pre kandidátske krajiny, 22. novembra 2000. Prehľad direktív o ochrane spotrebiteľa a o spotrebiteľskej politike vo všeobecnosti nájdete aj na mieste webových stránok DG Ochrana zdravia a spotrebiteľa: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm

II. "Acquis Communautaire"

1. Zavádzajúca reklama.

Prvou dôležitou direktívou v oblasti spotrebiteľského práva bola Direktíva Rady 84/450/EHS týkajúca sa zavádzajúcej reklamy¹². Bola novelizovaná Direktívou Európskeho parlamentu a Rady 97/55/ES, aby zahŕňala porovnávaciu reklamu¹³

Cieľom týchto direktív je chrániť nielen spotrebiteľov, ale aj všetky osoby pôsobiace v oblasti obchodu alebo podnikania alebo remeselnej výroby alebo (voľného) povolania a záujem verejnosti vo všeobecnosti, pred zavádzajúcou reklamou a jej nekalými dôsledkami. Cieľom je tiež určenie podmienok, za ktorých je povolená porovnávacia reklama.

Direktívy používajú všeobecnú definíciu "reklamy", t.j. predstavovanie akoukoľvek formou v súvislosti s obchodom, podnikaním, remeslom alebo (voľným) povolaním za účelom podporovania poskytovania tovaru a služieb, vrátane nehnuteľného majetku, práv a záväzkov.

Direktíva 84/450/EHS

"Zavádzajúca reklama" je definovaná ako akákoľvek reklama, ktorá akýmkoľvek spôsobom, vrátane svojho predvedenia, klame alebo pravdepodobne oklame osoby ktorým je určená alebo ku ktorým sa dostane, z dôvodu svojho podvodného charakteru, pravdepodobne ovplyvní ich ekonomické správanie alebo ktorá, z týchto dôvodov, ublíži alebo pravdepodobne ublíži konkurentovi.

Pri určovaní, či je reklama zavádzajúca, sa majú brať do úvahy nasledujúce črty:

- Vlastnosti tovaru alebo služieb (napr. ich dostupnosť, charakter, vyhotovenie, zloženie, metóda a dátum výroby alebo poskytnutia, vhodnosť na daný účel, použitie, kvantita, špecifikácia, zemepisný alebo obchodný pôvod, výsledky, ktoré

¹²Direktíva Rady 84/450/EHS z 10. septembra 1984, týkajúca sa aproximácie zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov, týkajúcich sa zavádzajúcej reklamy. O.J., L250, 19/9/1984

¹³Direktíva 97/55/ES Európskeho parlamentu a Rady zo 6. októbra 1997, novelizujúca Direktívu 84/450/EHS, týkajúcu sa zavádzajúcej reklamy, aby zahŕňala porovnávaciu reklamu O.J., 1997, L290, 23/10/1997; Corrigenda: O.J., 1998, L194, 10/7/1998; O.J., 1999, L151, 18/6/1999.

sa dajú očakávať po ich využití, výsledky a materiálne charakteristiky testov alebo kontrol vykonaných na tovare alebo službách);

- cena alebo spôsob, akým sa cena vypočíta;
- podmienky, za ktorých sa dodáva tovar alebo poskytujú služby;
- charakter, vlastnosti a práva inzerenta.

Za účelom kontroly zavádzajúcej reklamy členské štáty zabezpečia primerané a efektívne prostriedky, ako napríklad možnosť pre osoby alebo organizácie s oprávneným záujmom:

- podať súdnu žalobu za zavádzajúcu reklamu a/alebo
- predložiť zavádzajúcu reklamu kompetentnému správne mu orgánu, aby rozhodol o sťažnostiach alebo inicioval primeraný právny proces.

Členské štáty tiež prepožičajú súdom alebo správnym orgánom právomoci, oprávňujúce ich

- prikázať zastavenie zavádzajúcej reklamy alebo začať za týmto účelom primeraný právny proces;
- prikázať zakázanie zavádzajúcej reklamy, ktorej uverejnenie bezprostredne hrozí, alebo začať za týmto účelom primeraný právny proces.

Tieto opatrenia môžu byť predmetom zrýchleného konania s dočasným alebo konečným účinkom.

Táto direktíva nevyklučuje dobrovoľnú kontrolu zavádzajúcej reklamy samoregulačnými inštitúciami, ak je proces pred takýmito inštitúciami doplnkom k právnemu alebo správne mu procesu.

Direktíva 97/55/ES

Cieľom tejto direktívy je určenie podmienok, za ktorých je povolená porovnávací a reklama. Porovnávací a reklama je definovaná ako akákoľvek reklama, ktorá výslovne alebo náznakom identifikuje konkurenta, alebo tovar alebo služby, ponúkané konkurentom.

Porovnávací a reklama je dovolená, keď sú splnené nasledujúce podmienky:

- nie je zavádzajúca;
- porovnáva tovar alebo služby, spĺňajúce tie isté potreby alebo určené na ten istý účel;

- objektívne porovnáva jeden alebo viac materiálov, relevantných, overiteľných a charakteristických, vlastnosti tých tovarov alebo služieb, čo môže zahŕňať cenu;
- nevvyvoláva zmätok na trhu medzi inzerentom a konkurentom, alebo medzi inzerentovými a konkurentovými obchodnými značkami, obchodnými názvami, ďalšími charakteristickými známkami, tovarom alebo službami;
- nediskredituje ani neočierňuje obchodné značky, obchodné názvy, ďalšie charakteristické známky, tovar, služby, aktivity alebo okolnosti konkurenta;
- pri výrobkoch s označením pôvodu sa to v každom prípade týka výrobkov s rovnakým označením;
- nevyužíva nekalým spôsobom dobré meno obchodnej značky, obchodného názvu alebo ďalších charakteristických známk konkurenta, alebo označenie pôvodu konkurujúcich si výrobkov;
- nepredvádza tovar alebo služby ako napodobeniny alebo kópie tovarov alebo služieb nesúcich chránenú obchodnú značku alebo obchodný názov.

Navyše akékoľvek porovnanie týkajúce sa zvláštnej ponuky udá jasným a jednoznačným spôsobom dátum kedy ponuka končí, alebo, kde je to vhodné, že zvláštna ponuka podlieha dostupnosti tovaru a služieb, a kde zvláštna ponuka ešte nezačala, dátum začatia obdobia, počas ktorého bude platiť zvláštna cena alebo iné špecifické podmienky.

Ustanovenia na kontrolu zavádzajúcej reklamy sa týkajú aj nedovolenej porovnávacjej reklamy.

2. Zmluvy dohodnuté mimo obchodných priestorov¹⁴.

Cieľom direktívy je ochrana spotrebiteľov pred nečestnými obchodnými praktikami v súvislosti so zmluvami dohodnutými mimo obchodných priestorov.

Zvláštnou črtou zmlúv uzavretých mimo obchodných priestorov obchodníka je, že je pravidlom, že dohodnutie zmluvy iniciuje obchodník, na čo zákazník nie je pripravený. Zákazník často nie je schopný porovnať kvalitu a cenu ponuky s ďalšími ponukami. Existuje tu tiež prvok prekvapenia, ktorý vo všeobecnosti existuje nielen pri zmluvách uzatváraných pri vchodových dverách, ale aj pri iných formách zmluvy uzavretej obchodníkom mimo jeho obchodných priestorov.

¹⁴Direktíva Rady 85/577/EHS z 20. decembra 1985 na ochranu spotrebiteľa v súvislosti so zmluvami dohodnutými mimo obchodných priestorov, O.J., 1985, L372, 31/12/1985.

Táto direktíva dáva zákazníkovi právo na zrušenie počas doby najmenej siedmich dní, aby mu umožnila posúdenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy. Zákazník musí byť tiež písomne informovaný o tejto dobe na rozmyslenie.

Treba zdôrazniť, že táto direktíva sa týka len zmlúv uzavretých so zákazníkom, čo znamená fyzickou osobou, ktorá koná za účelmi, ktoré sa dajú považovať za účely mimo jeho živnosti alebo profesie.

Táto direktíva sa týka:

- zmlúv uzavretých medzi obchodníkom a zákazníkom počas výletu organizovaného obchodníkom mimo jeho obchodných priestorov;
- zmlúv uzavretých počas návštevy obchodníka v zákazníkovi domove alebo v domove iného zákazníka, alebo na zákazníkovi pracovisku, kde sa návšteva nekoná na výslovnú žiadosť zákazníka;
- zmlúv o poskytovaní tovaru alebo služieb iných než tých, kvôli ktorým zákazník žiadal o návštevu obchodníka, pod podmienkou, že keď zákazník žiadal o návštevu, nevedel, alebo odôvodnene nemohol vedieť, že poskytovanie toho iného tovaru alebo služieb tvorí časť obchodníkových obchodných alebo profesionálnych aktivít;
- zmlúv, kde zákazník urobí zmluvnú alebo nezmluvnú ponuku, aby prijal návštevu obchodníka alebo sa zúčastnil výletu organizovaného obchodníkom.

Toto znamená, že táto direktíva sa týka napríklad podomového predaja, predaja na trhoch,... atď.

Vo všetkých týchto prípadoch sa od obchodníkov žiada, aby dali zákazníkovi v čase uzavretia zmluvy písomné, datované oznámenie o práve na zrušenie v rámci doby najmenej siedmich dní, spolu s menom a adresou osoby, u ktorej si toto právo môžu uplatniť. Zákazník sa nesmie vzdať týchto práv.

Táto direktíva sa netýka:

- zmlúv o výstavbe, predaji a nájme nehnuteľnosti alebo zmlúv, ktoré sa týkajú iných práv týkajúcich sa nehnuteľnosti;
- zmlúv o poskytnutí potravín, nápojov alebo iného tovaru určeného na bežnú spotrebu v domácnosti, a dodaných riadnymi roznášačmi;
- zmlúv o poskytnutí tovaru alebo služieb v prípadoch a) kde je zmluva uzavretá na základe obchodníkovho katalógu, ktorý si zákazník môže prečítať v neprítomnosti obchodníka, b) kde sa plánuje pokračovanie kontaktu medzi obchodníkom a

zákazníkom čo sa týka tej transakcie, c) kde aj katalóg, aj zmluva jasne informujú zákazníka o jeho práve na vrátenie tovaru dodávateľovi v dobe najmenej siedmich dní od obdržania, alebo na iné zrušenie zmluvy v tej dobe bez záväzku akéhokoľvek druhu okrem záväzku primeranej starostlivosti o tovar;

- poisťovacích zmlúv;
- zmlúv o cenných papieroch.

3. Spotrebný úver¹⁵.

Cieľom týchto direktív je harmonizovanie všeobecných podmienok a pravidiel upravujúcich spotrebný úver, a ochrana spotrebiteľov pred nečestnými úverovými podmienkami.

Netýka sa to:

- úverových dohôd za účelom získania alebo udržania si majetkových práv na pôdu alebo na budovu;
- úverových dohôd za účelom renovácie alebo vylepšenia budovy;
- nájomných zmlúv okrem prípadov, kde tieto zabezpečia, že vlastnícke právo prejde nakoniec na najímajúceho;
- úveru bez úroku alebo akéhokoľvek iného poplatku;
- dohôd o bezúročných úveroch pod podmienkou, že zákazník súhlasí s vrátením úveru jedinou platbou;
- úveru vo forme záloh na bežný účet, poskytnutého úverovým ústavom alebo finančnou inštitúciou, okrem účtov kreditných kariet;
- úverových dohôd týkajúcich sa čiastok menších než 200 ECU alebo väčších než 20 000 ECU;
- úverových dohôd, na základe ktorých sa od zákazníka žiada, aby vrátil úver: buď do troch mesiacov, alebo maximálne štyrmi platbami v rámci 12 mesiacov;

¹⁵ - Direktíva Rady 87/102/EHS z 22. decembra 1986 o aproximácii zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov týkajúcich sa spotrebného úveru, O.J., 1987, L42, 12/2/1987.

- Direktíva Rady 90/88/EHS z 22. februára 1990 novelizujúca Direktívu 87/102/EHS o aproximácii zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov týkajúcich sa spotrebného úveru, O.J., 1990, L61, 10/3/1990.

- Direktíva 98/7/ES Európskeho parlamentu a Rady zo 16. februára 1998, novelizujúca Direktívu 87/102/EHS o aproximácii zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov týkajúcich sa spotrebného úveru, O.J., 1998, L101, 1/4/1998.

- členské štáty môžu, po konzultácii s Komisiou, vyňať určité typy úverov, ktoré sú poskytované s menšími sadzbami poplatkov než sú bežné na trhu, a ktoré nie sú verejnosti bežne ponúkané.

Objektívne k direktíve musí zavádzajúca a nečestná reklama, akákoľvek reklama, alebo akákoľvek ponuka, ktorá je ukázaná v obchodných priestoroch, v ktorej osoba ponúka úver alebo ponúka dohodnutie úverovej dohody a v ktorej je naznačená úroková miera alebo akékoľvek čísla týkajúce sa ceny úveru, obsahovať aj oznámenie ročnej percentuálnej sadzby poplatku, pomocou ukážkového príkladu, ak nie je reálny žiadny iný spôsob.

Úverové dohody musia byť vyhotovené písomne a zákazník musí dostať jej kópiu. Okrem základných podmienok zmluvy (ako sú: opis tovaru, výška zálohy, výška úverového limitu, opis vyžadovanej záruky,...) musí zmluva uvádzať ročnú percentuálnu sadzbu (APR) poplatku a podmienky, na základe ktorých sa môže ročná percentuálna sadzba poplatku zmeniť.

Keď sa úver poskytne vo forme zálohy na bežnom účte inom než sú účty kreditných kariet, zákazník musí byť písomne informovaný v čase uzavretia dohody alebo pred ním o úverovom limite, ak nejaký existuje, o ročnej úrokovej miere a príslušných poplatkoch a o postupe pri ukončení dohody.

Navyše, počas doby trvania dohody musí byť zákazník informovaný o akejkoľvek zmene ročnej úrokovej miery alebo príslušných poplatkov v čase, keď sa táto zmena uskutoční.

Ak sa úver poskytne na získanie tovaru, členské štáty musia stanoviť podmienky, na základe ktorých môže byť tovar znovunadobudnutý, hlavne ak k tomu zákazník nedal súhlas. Musia tiež zabezpečiť, aby ani jedna zo strán nezískala neoprávnený majetkový prospech.

Zákazník môže vyrovnáť svoje povinnosti podľa úverovej dohody pred časom stanoveným dohodou. V tomto prípade bude mať zákazník nárok na spravodlivé zníženie celkovej ceny úveru.

Direktívy 90/88/EHS a 98/7/ES stanovujú jednoduchý matematický vzorec na výpočet ročnej percentuálnej sadzby poplatku a na určenie úverových nákladov, ktorý sa použije pri výpočte.

4. Organizované cestovanie, dovolenky a zájazdy¹⁶.

Účelom tejto direktívy je aproximovať zákony, smernice a administratívne ustanovenia členských štátov týkajúce sa organizovaných zájazdov, predávaných alebo ponúkaných na predaj na území Spoločenstva.

Organizované zájazdy znamenajú vopred dohodnutú kombináciu najmenej dvoch z nasledujúcich, keď sa predávajú alebo ponúkajú na predaj za všetko zahŕňajúcu cenu a keď služba pokrýva viac než dvadsaťštyrihodinové časové obdobie alebo zahŕňa ubytovanie cez noc: (a) doprava; (b) ubytovanie; (c) iné turistické služby, ktoré nepodporujú dopravu alebo ubytovanie a znamenajú významnú časť organizovaného zájazdu.

Samostatné účtovanie rôznych zložiek toho istého organizovaného zájazdu nie je relevantné.

Akýkoľvek popisný materiál, týkajúci sa organizovaného zájazdu a dodaný organizátorom alebo predajcom zákazníkovi, cena organizovaného zájazdu a všetky ďalšie podmienky týkajúce sa zmluvy, musia byť pravdivé, to znamená, že nesmú obsahovať žiadne zavádzajúce informácie. Všetky brožúry sprístupnené zákazníkovi musia uvádzať čitateľným, zrozumiteľným a presným spôsobom cenu, aj primerané informácie, týkajúce sa:

- cieľa cesty a prostriedkov, vlastností a kategórií použitej dopravy;
- typu ubytovania, jeho polohy, kategórie stupňa komfortu a jeho hlavných čŕt, jeho schválenia a turistickej klasifikácie podľa pravidiel príslušného hostiteľského členského štátu;
- plánu stravovania;
- plánu cesty;
- všeobecných informácií o pasových a vízových požiadavkách pre občanov príslušného členského štátu alebo štátov a zdravotníckych formalít vyžadovaných pre cestu a pobyt;
- buď peňažnej čiastky alebo percentuálnej hodnoty ceny, ktorá sa má zaplatiť na účet, a časového rozvrhu platby zostatku;
- toho, či je potrebný minimálny počet osôb, aby sa organizovaný zájazd uskutočnil, a ak áno, konečného termínu pre informovanie zákazníka v prípade zrušenia.

Tieto informácie v brožúre sú záväzné pre organizátora alebo predajcu, ak:

¹⁶Direktíva Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o organizovanom cestovaní, organizovaných dovolenkách a organizovaných zájazdoch, O.J., 1990, L158, 23/6/1990.

- neboli zmeny v týchto podrobnostiach jasne oznámené zákazníčkovi pred uzavretím zmluvy, v prípade čoho tak brožúra výslovne stanoví;
- neboli zmeny urobené neskôr po dohodnutí zmluvy medzi stranami.

Pred uzavretím zmluvy musí organizátor a/alebo predajca poskytnúť zákazníkovi písomne všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách, ako aj informácie o zdravotníckych formalitách vyžadovaných pre cestu a pobyt.

Organizátor a/alebo predajca musí tiež poskytnúť písomne v dobrom časovom predstihu pred začiatkom cesty:

- časy a miesta medzizastávok a dopravných spojení, ako aj podrobnosti o mieste, ktoré bude obývať cestujúci, napríklad kajutu alebo lôžko na lodi, lôžkové kupé vo vlaku;
- meno, adresu a telefónne číslo organizátorovho a/alebo predajcovho miestneho zástupcu, alebo ak sa to nedá, miestnych agentúr, ktoré môže zákazník, ktorý má ťažkosti, požiadať o pomoc, alebo ak zlyhá aj toto, núdzové telefónne číslo;
- určité dodatočné informácie v prípade ciest týkajúcich sa mladistvých;
- informácie o dobrovoľnom uzavretí poisťky na pokrytie ceny za zrušenie zo strany zákazníka alebo ceny za pomoc, vrátane náhrady škody, v prípade nehody alebo choroby.

Zmluva musí byť vyhotovená písomne a musí obsahovať najmenej nasledujúce prvky: ak sú relevantné pre konkrétny organizovaný zájazd;

- dopravný cieľ (ciele) cesty a, kde sú so zájazdom spojené nejaké obdobia pobytu, relevantné obdobia, s dátumami;
- prostriedky, vlastnosti a kategórie dopravy ktorá sa použije, dátumy, časy a miesta odchodu a príchodu;
- keď organizovaný zájazd zahŕňa ubytovanie, jeho polohu, turistickú kategóriu alebo stupeň komfortu, jeho hlavné črty;
- súlad s pravidlami príslušného hostiteľského členského štátu a plán stravovania;
- či je potrebný minimálny počet osôb, aby sa organizovaný zájazd uskutočnil, a ak áno, konečný termín pre informovanie zákazníka v prípade jeho zrušenia;
- plán cesty;
- návštevy, exkurzie alebo ďalšie služby, ktoré sú zahrnuté do celkovej dohodnutej ceny za organizovaný zájazd;
- meno a adresa organizátora, predajcu, a kde je to vhodné, poisťovateľa;
- cena organizovaného zájazdu, upozornenie na možnosť prepracovania cien a upozornenie na všetky clá, dane alebo poplatky, účtovateľné za určité služby

(prístávacie, nalod'ovacie alebo vylod'ovacie poplatky v prístavoch a na letiskách, turistické dane), keď sú takéto náklady obsiahnuté v zájazde;

- rozpis platieb a metóda platby;
- zvláštne požiadavky, ktoré zákazník oznámil organizátorovi alebo predajcovi keď si rezervoval zájazd, a ktoré obaja akceptovali;
- doby, v rámci ktorých zákazník musí podať sťažnosť, týkajúcu sa zlyhania plnenia alebo nevhodného plnenia zmluvy.

Ceny stanovené v zmluve sa nesmú meniť, ak zmluva výslovne neuvádza možnosť ich prepracovania smerom nahor alebo nadol. Zákazník má tiež právo previesť svoju rezerváciu na inú osobu.

5. Časové zdieľanie¹⁷

Cieľom tejto direktívy je aproximovať zákony, smernice a administratívne ustanovenia členských štátov na ochranu osôb, ktoré nadobudnú právo používať nehnuteľný majetok na báze časového zdieľania. Týka sa to "zmlúv týkajúcich sa priamo alebo nepriamo nadobudnutia práva používať jeden alebo viac nehnuteľných majetkov na báze časového zdieľania", čím sa myslí akákoľvek zmluva alebo skupina zmlúv, uzavretých aspoň na tri roky, na základe ktorých, priamo alebo nepriamo, sa po zaplatení určitej celkovej ceny právo na nehnuteľný majetok alebo akékoľvek iné právo, týkajúce sa používania jedného alebo viacerých nehnuteľných majetkov na špecifikované alebo špecifikovateľné obdobie roka, ktoré nesmie byť menšie než jeden týždeň, vytvorí, alebo je predmetom prevodu alebo záväzku na prevod.

Väčšina malých a stredne veľkých podnikov nie je zaangažovaná v takýchto aktivitách, ale keďže je táto direktíva časťou "acquis communautaire", musí sa stručne spomenúť.

Direktíva sa zaoberá len aspektami, ktoré sa týkajú:

- informácií o podstatných častiach zmluvy a dohôd o oznámení tých informácií;
- postupov a dohôd o zrušení a odstúpení od zmluvy.

Od každého predávajúceho sa žiada, aby poskytol každej osobe, žiadajúcej o informácie o nehnuteľnom majetku alebo majetkoch, dokument, ktorý, okrem

všeobecného opisu majetku alebo majetkov, poskytne aspoň stručné a presné informácie o určitých prvkoch, ako sú totožnosť a trvalé bydlisko príslušných strán, presný opis majetku a jeho polohy, služieb (osvetlenie, voda,...), spoločného príslušenstva,...atď., a o tom, ako sa dajú získať ďalšie informácie. Každý inzerát (reklama), týkajúci sa príslušného nehnuteľného majetku, musí tiež upozorniť na možnosť získania tohto dokumentu, a kde sa dá získať.

Za účelom poskytnutia vysokej úrovne ochrany nadobúdateľom a vzhľadom na špecifické vlastnosti systémov na používanie nehnuteľných majetkov na báze časového zdieľania, musia zmluvy obsahovať určité minimálne prvky; Direktíva navyše určuje jazyk, v ktorom musí byť zmluva zostavená.

Akákoľvek záloha vyplatená nadobúdateľom pred koncom doby, počas ktorej môže uplatniť právo na odstúpenie (do 10 dní od podpísania zmluvy), je zakázaná.

6. Nečestné podmienky v spotrebiteľských kontraktach¹⁸

Cieľom tejto direktívy je zákaz nečestných podmienok v zmluvách so zákazníkmi. Táto direktíva sa tiež týka len zmlúv uzavretých so zákazníkom, čím sa myslí fyzická osoba, ktorá koná za účelmi, ktoré sú mimo jej obchodu, podnikania alebo profesie.

Táto direktíva sa týka len "nie individuálne dohodnutých podmienok". Zmluvná podmienka, ktorá nebola individuálne dohodnutá, sa bude považovať za nečestnú ak, v protiklade k požiadavke nezákernosti, spôsobí významnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán, vzniknutých na základe tejto zmluvy, na újmu zákazníka. Posúdenie nečestnej povahy zmluvnej podmienky berie do úvahy:

- charakter tovaru alebo služieb, ktorých sa týka zmluva;
- okolnosti sprevádzajúce zostavenie zmluvy;
- ďalšie podmienky v zmluve alebo v ďalšej zmluve, s ktorou súvisí.

Podmienka sa bude vždy považovať za nie individuálne dohodnutú, keď bola navrhnutá vopred a zákazník preto nemohol ovplyvniť podstatu podmienky, osobitne v kontexte vopred sformulovanej štandardnej zmluvy.

¹⁷ Direktíva 94/47/ES Európskeho parlamentu a Rady z 26. októbra 1994 o ochrane nadobúdateľov čo sa týka určitých aspektov zmlúv týkajúcich sa získania práva používať nehnuteľnosti na báze časového zdieľania, O.J., 1994, L280, 29/10/1994.

¹⁸ Direktíva Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nečestných podmienkach v spotrebiteľských kontraktach, O.J., 1993, L95, 21/4/1993.

Fakt, že určité aspekty podmienky, alebo jedna špecifická podmienka, boli dohodnuté individuálne, nevylúči aplikovanie týchto pravidiel na zvyšok zmluvy, ak celkové posúdenie zmluvy naznačuje, že je to napriek tomu vopred sformulovaná štandardná zmluva. Keď profesionál tvrdí, že štandardná podmienka bola individuálne dohodnutá, dôkazné bremeno v tomto smere bude spočívať na ňom. V prípade zmlúv, kde sú všetky, alebo určité podmienky ponúknuté zákazníkovi v písomnej forme, musia byť tieto podmienky vždy načrtnuté v jednoduchom, zrozumiteľnom jazyku. Kde existuje pochybnosť o význame podmienky, zvíťazí interpretácia najvýhodnejšia pre zákazníka.

Direktíva obsahuje orientačný a nie kompletný zoznam podmienok, ktoré sa môžu považovať za nečestné:

Podmienky, ktoré majú predmet alebo účinok:

- vylúčenie alebo obmedzenie právnej zodpovednosti predajcu alebo dodávateľa v prípade smrti zákazníka alebo jeho zranenia, ktoré je výsledkom konania alebo opomenutia predajcom alebo dodávateľom;
- nevhodné vylúčenie alebo obmedzenie zákonných práv zákazníka voči predajcovi alebo dodávateľovi alebo inej strane v prípade celkového alebo čiastočného neplnenia alebo nedostatočného plnenia predajcom alebo dodávateľom akýchkoľvek zmluvných záväzkov, vrátane možnosti vyrovnania dlhu dlhovaného predajcovi alebo dodávateľovi proti akémukoľvek nároku, ktorý môže mať voči nemu zákazník;
- urobenie dohody záväznou pre zákazníka, zatiaľ čo poskytovanie služieb predajcom alebo dodávateľom podlieha podmienke, ktorej realizácia závisí len od jeho vlastnej vôle;
- dovolenie predajcovi alebo dodávateľovi ponechať si čiastky zaplatené zákazníkom, keď sa zákazník rozhodne neuzavrieť alebo neplniť zmluvu, bez zabezpečenia toho, aby zákazník získal kompenzáciu ekvivalentnej čiastky od predajcu alebo dodávateľa, keď je ten stranou, ktorá ruší zmluvu;
- vyžadovanie zaplatenia neúmerne vysokej sumy ako kompenzácie od zákazníka, ktorý neplní svoju povinnosť;
- splnomocnenie predajcu alebo dodávateľa na zrušenie zmluvy na základe voľného uváženia, keď nie je tá istá možnosť poskytnutá zákazníkovi, alebo dovolenie predajcovi alebo dodávateľovi ponechať si čiastky zaplatené za služby, ktoré ešte neposkytol, keď je to sám predajca alebo dodávateľ, kto ruší zmluvu;
- umožnenie predajcovi alebo dodávateľovi ukončiť zmluvu na dobu neurčitú bez primeraného oznámenia, okrem prípadu, keď má na takéto konanie vážne dôvody;

- automatické predĺženie zmluvy s pevne stanovenou dobou trvania keď zákazník neuvedie inak, keď konečný termín stanovený pre zákazníka na vyjadrenie svojho želania nepredĺžiť zmluvu, je neprimerane krátky;
- nezrušiteľné zaviazanie zákazníka podmienkam, s ktorými sa nemal žiadnu reálnu možnosť oboznámiť pred uzavretím zmluvy;
- umožnenie predajcovi alebo dodávateľovi meniť podmienky zmluvy jednostranne bez oprávneného dôvodu, špecifikovaného v zmluve;
- umožnenie predajcovi alebo dodávateľovi meniť jednostranne bez oprávneného dôvodu akékoľvek vlastnosti tovaru alebo služby, ktoré sa majú poskytnúť;
- zaistenie, aby bola cena tovaru určená v čase dodania alebo dovoľenie predajcovi tovaru alebo dodávateľovi služieb, aby zvýšil ich cenu bez toho, aby v oboch prípadoch dal zákazníkovi zodpovedajúce právo na zrušenie zmluvy, ak je konečná cena príliš vysoká vo vzťahu k cene dohodnutej pri uzatváraní zmluvy;
- poskytnutie predajcovi alebo dodávateľovi práva určiť, či sú dodaný tovar alebo poskytnuté služby v súlade so zmluvou, alebo poskytnutie predajcovi alebo dodávateľovi výhradného práva interpretovať akúkoľvek podmienku zmluvy;
- obmedzenie predajcovej alebo dodávateľovej povinnosti rešpektovať záväzky prijaté jeho zástupcami, alebo podmienenie svojich záväzkov súladu s určitou formalitou;
- zaviazanie zákazníka k plneniu všetkých svojich povinností, keď predajca alebo dodávateľ neplnia svoje;
- poskytnutie predajcovi alebo dodávateľovi možnosti prevodu svojich práv a povinností podľa zmluvy, keď toto môže slúžiť zníženiu záruk pre zákazníka, bez jeho súhlasu;
- vylúčenie alebo prekážanie zákazníkovi právu na podanie právnej žaloby alebo vykonania akéhokoľvek iného opravného prostriedku, najmä vyžadovaním od zákazníka, aby prenechával riešenie sporov výhradne na rozhodcovské konanie ktorého sa netýkajú právne ustanovenia, prílišné obmedzenie dôkazu, ktorý má k dispozícii alebo uvalenie naňho dôkazného bremena, ktoré by podľa použiteľného práva malo ležať na druhej zmluvnej strane.

7. Zmluvy uzavreté na diaľku¹⁹

¹⁹ Direktíva 97/7/ES Európskeho parlamentu a Rady z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľov čo sa týka zmlúv uzavretých na diaľku, O.J., 1997, L144, 4/6/1997.

Cieľom tejto direktívy je aproximácia zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku medzi zákazníkmi a dodávateľmi, ako aj stanovenie prikazujúcich pravidiel týkajúcich sa ľahostajnosti predaja a techník komunikácie na diaľku, používaných dodávateľmi.

“Zmluva na diaľku” je definovaná ako akákoľvek zmluva týkajúca sa tovaru alebo služieb, uzavretá medzi dodávateľom a zákazníkom, na základe organizovaných predajov na diaľku alebo systému poskytovania služieb vedeného dodávateľom, ktorý, za účelom zmluvy, využíva výhradne jeden alebo viac prostriedkov komunikácie na diaľku, až do a vrátane času, keď sa uzavrie zmluva. Prvok vzdialenosti znamená, že tieto dve strany sa nestretnú zoči voči. Že neexistuje súčasná fyzická prítomnosť dodávateľa a zákazníka.

Táto forma predaja pokrýva širokú škálu komerčnej činnosti využívajúcej katalógy zásielkových domov, reklamy v novinách, osobnú priamu korešpondenciu, internet, fax, e-mail, automatizované telefonické hovory, atď...

Nasledujúce činnosti sú však napriek tomu vylúčené z rozsahu direktívy:

- finančné služby;
- predajné automaty alebo automatizované obchodné priestory;
- zmluvy uzavreté s telekomunikačnými operátormi použitím verejných platených telefónov;
- budovanie a predaj nehnuteľného majetku alebo týkajúce sa iných práv na nehnuteľný majetok, okrem nájmu;
- aukcie.

Pred uzavretím akejkoľvek zmluvy na diaľku sa musia vopred poskytnúť informácie o:

- identite dodávateľa a, v prípade zmlúv vyžadujúcich platbu vopred, jeho adresu;
- hlavných charakteristikách tovaru alebo služieb;
- cene tovaru alebo služieb vrátane všetkých daní;
- dopravných nákladoch;
- dohodách o platbe, dodaní alebo plnení;
- existencii práva na odstúpenie;
- cene použitia prostriedkov komunikácie na diaľku, keď sa počíta inak než podľa základnej sadzby;
- dobe, počas ktorej zostáva ponuka alebo cena v platnosti;

- minimálnej dobe trvania zmluvy v prípade zmlúv na dodávanie výrobkov alebo služieb, ktoré sa majú plniť stále alebo opakovane.

Zákazník musí dostať písomné (alebo v inom trvalom prostriedku, ktorý má k dispozícii, napr. e-mail,...) potvrdenie o:

- podmienkach a postupoch pri uplatnení práva na odstúpenie;
- zemepisnej adrese miesta podnikania dodávateľa, ktorému môže zákazník adresovať svoje sťažnosti;
- informáciách o doplnkovom servise a zárukách;
- rozhodnutí o zrušení zmluvy.

Pri každej zmluve uzavretej na diaľku má zákazník právo na odstúpenie počas najmenej siedmich pracovných dní bez zmluvnej pokuty a bez udania dôvodu. Jediný poplatok, ktorým sa môže zaťažiť zákazník, sú priame náklady na vrátenie tovaru. Keď si dodávateľ nesplnil svoje povinnosti ohľadne informácií, táto doba sa predĺži na tri mesiace.

Zákazník nemá žiadne právo na odstúpenie, ak sa strany nedohodli inak, v nasledujúcich prípadoch:

- pri poskytovaní služieb, ak ich plnenie už začalo, so zákazníkovým súhlasom, pred koncom doby siedmich pracovných dní;
- pri dodaní tovaru alebo služieb, cena ktorých závisí od kolísaní na finančnom trhu, čo nemôže dodávateľ ovplyvniť;
- pri dodaní tovaru vyhotoveného podľa zákazníkových upresnení alebo jasne individualizovaného, alebo ktorý, z dôvodu svojho charakteru, sa nemôže vrátiť alebo rýchle podlieha skaze alebo rýchle stráca platnosť;
- pri dodaní audio alebo video nahrávok alebo počítačového softvéru, ktoré zákazník otvoril,
- pri dodaní novín, periodík a časopisov;
- pri službách hier o peniaze a lotériách.

Ak sa strany nedohodli inak, objednávka musí byť splnená maximálne do 30 dní. V prípade, že objednaný tovar alebo služby nie sú k dispozícii, zákazník o tom musí byť informovaný a všetky čiastky, ktoré zaplatil, sa mu musia vrátiť do 30 dní. Dodávateľ však môže poskytnúť zákazníkovi tovar alebo služby rovnakej kvality a ceny, ak bol zákazník informovaný o tejto možnosti jasným a zrozumiteľným spôsobom pred alebo počas uzavretia zmluvy. Náklady na vrátenie tovaru po uplatnení práva na

odstúpenie bude, v tomto prípade, niest' dodávateľ, a zákazník o tom musí byť informovaný.

Keď sa dodá nevyžiadany tovar, zákazníkovo nereagovanie neznamena súhlas.

Pravidlá týkajúce sa informácií poskytnutých vopred, písomného potvrdenia informácií, práva na odstúpenie a plnenia sa netýkajú:

- zmlúv o dodaní potravín, nápojov alebo iného tovaru určeného na každodennú spotrebu, dodaných do domova zákazníka, do jeho bydliska alebo na pracovisko, riadnymi roznášačmi;
- zmlúv o poskytovaní ubytovania, dopravy, služieb na voľný čas a zábavu, keď sa dodávateľ zaviazal, po uzavretí zmluvy, poskytnúť tieto služby v špecifikovaný deň alebo v rámci špecifikovaného obdobia.

8. Cenové označenie²⁰

Toto je jedna z významných direktív o informovaní spotrebiteľa, a je extrémne dôležitá pre maloobchodný sektor. Cieľom je dosiahnutie označenia predajnej ceny a ceny na mernú jednotku výrobkov ponúkaných obchodníkmi spotrebiteľom, aby sa zlepšilo informovanie spotrebiteľa a uľahčilo porovnávanie cien.

Direktíva obsahuje **dve základné pravidlá** o cenovom označení:

- 1. Predajná cena a jednotková cena musia byť označené na všetkých výrobkoch ponúkaných obchodníkmi spotrebiteľom.**
- 2. Predajná cena a jednotková cena musia byť jednoznačné, ľahko poznateľné a jasne čitateľné.**

Kvôli pochopeniu týchto dvoch pravidiel je potrebné objasniť nasledujúce výrazy:

"Obchodník" znamená akúkoľvek fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá predáva, alebo ponúka na predaj, výrobky, ktoré spadajú do jej komerčnej alebo profesionálnej činnosti.

"Spotrebiteľ" znamená akúkoľvek fyzickú osobu, ktorá kupuje výrobok za účelom, ktorý nespadá do sféry jej komerčnej alebo profesionálnej činnosti.

"Predajná cena" znamená konečnú cenu za jednotku výrobku, alebo daného množstva výrobku, vrátane DPH a všetkých ďalších daní.

"Jednotková cena" znamená konečnú cenu, vrátane DPH a všetkých ďalších daní, za jeden kilogram, jeden liter, jeden meter, jeden meter štvorcový, alebo jeden meter kubický výrobku, alebo inú samostatnú jednotku množstva, ktorá je hojne a bežne používaná v členskom štáte čo sa týka marketingu špecifických výrobkov.

Z týchto dvoch pravidiel existuje niekoľko výnimiek:

- Jednotková cena nemusí byť označená, ak sa rovná predajnej cene;
- Pri výrobkoch predávaných vo veľkom množstve (to znamená výrobky, ktoré nie sú balené a merajú (vážia) sa v prítomnosti spotrebiteľa) musí byť označená len jednotková cena;
- Členské štáty sa môžu rozhodnúť neaplikovať prvú spomenutú povinnosť na výrobky dodané počas poskytovania služby, predaja aukciou, predaja umeleckých diel a predaja starožitností;
- Členské štáty sa môžu zbaviť povinnosti označenia jednotkovej ceny výrobkov, pri ktorých by takéto označenie nebolo užitočné kvôli charakteru výrobkov alebo účelu alebo by pravdepodobne spôsobilo zmätok;
- Direktíva pokrýva prechodné obdobie, počas ktorého malé maloobchody nebudú podliehať povinnosti označovania jednotkovej ceny výrobkov okrem výrobkov predávaných vo veľkom množstve.

Nakoniec, členské štáty musia prijať vhodné opatrenia na informovanie všetkých osôb zaoberajúcich sa národným právom preložením tejto direktívy. Musia tiež stanoviť pokuty za porušenie národných ustanovení prijatých pri aplikovaní tejto direktívy, a prijmú všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie ich uvedenia do platnosti. Tieto pokuty musia byť účinné, úmerné a odrádzajúce.

²⁰ Direktíva 98/6/ES Európskeho parlamentu a Rady zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa v označení cien výrobkov, ponúkaných spotrebiteľom, O.J., 1998, L80, 18/3/1998.

9. Zájmy spotrebiteľa²¹.

Účelom tejto direktívy je aproximácia zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov, týkajúcich sa činností pre príkaz zameraný na ochranu spoločných záujmov spotrebiteľov, obsiahnutých v direktívach o ochrane spotrebiteľa, s cieľom zabezpečenia bezproblémového fungovania vnútorného trhu.

Členské štáty vymenujú súdy alebo správne orgány, kompetentné rozhodovať o konaniach začatých oprávnenými entitami, požadujúcimi:

- príkaz s potrebnou účelnosťou, kde je to vhodné spôsobom skráteného postupu, vyžadujúci zastavenie alebo zakázanie akéhokoľvek porušenia;
- kde je to vhodné, opatrenia ako je zverejnenie rozhodnutia, celkové alebo čiastočné, vo forme považovanej za primeranú a/alebo zverejnenie opravného vyhlásenia s cieľom odstránenia pokračujúcich účinkov porušenia;
- pokiaľ tak právny systém príslušného členského štátu dovoľuje, príkaz proti odsúdenému obžalovanému na platby do štátnej pokladnice alebo akémukoľvek prijímateľovi určenému v národnej legislatíve alebo na jej základe, v prípade nekonania podľa rozhodnutia v rámci časového limitu upresneného súdmi alebo správnymi orgánmi, stanovenej čiastky za každý deň oneskorenia alebo akejkolvek inej čiastky ustanovenej v národnej legislatíve, s cieľom zabezpečenia súladu s rozhodnutiami.

“Oprávnená entita”, ktorá začne činnosť, znamená akúkoľvek inštitúciu alebo organizáciu, ktorá, ak je vhodne ustanovená podľa práva členského štátu, má oprávnený záujem o zaistenie konania v súlade s ustanoveniami direktív o ochrane spotrebiteľa, najmä:

- jedna alebo viac nezávislých verejných inštitúcií, výslovne zodpovedných za ochranu záujmov spotrebiteľov, v členských štátoch v ktorých takéto inštitúcie existujú; a/alebo,
- organizácie, ktorých účelom je ochrana záujmov spotrebiteľov, v súlade s kritériami stanovenými ich národným právom.

²¹ Direktíva 98/27/ES Európskeho parlamentu a Rady z 19. mája 1998 o príkazoch na ochranu záujmov spotrebiteľov, O.J., 1998, L166

10. Zodpovednosť za chybné výrobky²².

Cieľom tejto direktívy je aproximácia zákonov členských štátov týkajúcich sa zodpovednosti za výrobky, aby sa zaistila vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa pred škodou spôsobenou zdraviu alebo majetku chybným výrobkom, a aby sa znížili rozdiely medzi národnými zákonmi, ktoré by mohli deformovať súťaž a ovplyvniť voľný pohyb tovaru.

Podľa tejto direktívy bude výrobca zodpovedný za škodu spôsobenú chybou v jeho výrobku. Direktíva ustanovuje princíp zodpovednosti bez viny na strane výrobcu v prípade škody spôsobenej chybou v jeho výrobku. Kde sú dve alebo viac osôb zodpovedných za tú istú škodu, budú zodpovedné spoločne a solidárne.

Direktíva používa veľmi všeobecnú definíciu "výrobcu":

- výrobca dokončeného výrobku, výrobca akejkolvek suroviny alebo výrobca súčiastky a akákoľvek osoba, ktorá tým, že dá svoje meno, obchodnú značku alebo inú charakteristickú črtu na výrobok, uvádza samú seba ako jeho výrobcu;
- bez predsudkov voči zodpovednosti výrobcu, akákoľvek osoba, ktorá importuje do Spoločenstva výrobok na predaj, prenájom, leasing alebo akúkoľvek formu distribúcie počas svojho podnikania;
- keď sa výrobca výrobku nedá identifikovať, každý dodávateľ výrobku bude považovaný za jeho výrobcu, ak nebude v primeranom čase informovať poškodenú osobu o identite výrobcu alebo osoby, ktorá mu dodala výrobok. To isté bude platiť v prípade importovaného výrobku, ak tento výrobok neoznačuje identitu dovozcu, dokonca aj keď je meno výrobcu označené.

Direktíva sa týka všetkých hnutelností, s výnimkou produktov poľnohospodárskej prvovýroby a diviny, aj keď sú obsiahnuté v inej hnutelnosti alebo nehnuteľnosti. Zahŕňa aj elektrickú energiu. Táto direktíva bola novelizovaná v roku 1999²³, aby zahŕňala aj produkty poľnohospodárskej prvovýroby a produkty z diviny, s vylúčením akejkolvek možnosti derogácie.

²² Direktíva Rady 85/374/EHS z 25. júla 1985 o aproximácii zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov týkajúcich sa zodpovednosti za chybné výrobky. O.J., 1985, L 210, 7/8/1985. Corrigendum: O.J., 1988, L 307, 12/11/1988.

Novelizovaná Direktívou 1999/34/ES Európskeho parlamentu a Rady z 10. mája 1999. O.J., 1999, L141, 4/6/1999.

²³ Direktíva 1999/34/ES Európskeho parlamentu a Rady z 10. mája 1999 novelizujúca Direktívu Rady 85/374/EHS o aproximácii zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov týkajúcich sa zodpovednosti za chybné výrobky. O.J., 1999, L141, 4/6/1999.

Poškodená osoba musí preukázať:

1. škodu;
2. chybu vo výrobku;
3. a príčinnú súvislosť medzi chybou a škodou.

Ako už bolo spomenuté predtým, direktíva ustanovuje princíp zodpovednosti bez viny, teda nie je potrebné dokázať vinu alebo nedbalosť výrobcu.

Podľa tejto direktívy je výrobok chybný, ak neposkytuje bezpečnosť, ktorú má osoba právo očakávať, berúc do úvahy všetky okolnosti, vrátane:

- prezentácie výrobku;
- použitia, na ktoré by mohol byť odôvodnene použitý;
- času, keď bol výrobok daný do obehu.

Fakt, že je do obehu následne daný lepší výrobok, sa nemôže brať do úvahy pri určovaní chybnosti výrobku.

Výrobca sa zbavuje všetkej zodpovednosti, ak dokáže:

- že nedal výrobok do obehu; alebo,
- že je pravdepodobné, že chyba, ktorá spôsobila škodu, neexistovala v čase, keď ním bol výrobok daný do obehu, alebo že táto chyba vznikla neskôr; alebo,
- že výrobok ním nebol ani vyrobený na predaj alebo akúkoľvek formu distribúcie pre ekonomický účel, ani ním vyrobený alebo distribuovaný počas jeho podnikania; alebo,
- že chybu treba pripísať súladu výrobku so záväznými smernicami vydanými verejnými orgánmi; alebo,
- že stav vedeckých a technických poznatkov v dobe, keď dal výrobok do obehu, nebol taký, aby umožnil objavenie chyby; alebo,
- v prípade výrobcu súčiastky, že chyba sa môže prisúdiť návrhu výrobku alebo inštrukciám poskytnutým výrobcom výrobku.

Zodpovednosť výrobcu sa nezníži, keď je škoda spôsobená aj chybou výrobku, aj konaním alebo zanedbaním tretej strany.

Aj je však vinná poškodená osoba, zodpovednosť výrobcu sa môže znížiť.

“Škoda” znamená:

- škodu spôsobenú smrťou alebo zraneniami;
- škodu na majetku alebo zničenie majetku určeného na súkromné používanie alebo spotrebu, iného než je samotný chybný výrobok, so spodným prahom 500 Euro.

Zodpovednosť výrobcu sa nesmie, vo vzťahu k poškodenej osobe, obmedziť alebo vylúčiť zmluvnou klauzulou obmedzujúcou jeho zodpovednosť alebo ho zbavujúcou zodpovednosti.

Členské štáty môžu stanoviť hranicu pre celkovú zodpovednosť výrobcu za škodu, ktorá má za následok smrť alebo zranenie, spôsobenú rovnakými prvkami s rovnakou chybou. Táto hranica nesmie byť nižšia než 70 miliónov Euro.

11. Celková bezpečnosť výrobku²⁴.

Účelom tejto direktívy je zaistiť, aby boli výrobky uvedené na trh bezpečné. Ako taká je to takzvaná “horizontálna” direktíva, stanovujúca pre hospodárskych činiteľov celkovú povinnosť uvádzať na trh iba bezpečné výrobky, keďže je veľmi ťažké prijať legislatívu Spoločenstva pre každý výrobok ktorý existuje, alebo môže byť vyvinutý. Znamená to tiež, že pri absencii špecifickejších bezpečnostných ustanovení, v rámci smerníc Spoločenstva, sa majú aplikovať ustanovenia tejto direktívy.

Princíp, ktorý stanovila pre výrobcov táto direktíva je, že sú nútení uvádzať na trh len bezpečné výrobky. Direktíva, ktorá má jasný preventívny charakter, robí členské štáty zodpovedné za dohľad.

Direktíva sa týka hlavne spotrebných výrobkov. Netýka sa výrobkov z druhej ruky, dodaných ako starožitnosti alebo ako výrobky, ktoré sa majú opraviť alebo upraviť pred použitím, ak dodávateľ jasne informuje osobu, ktorej dodá výrobok za tým účelom.

"Bezpečným výrobkom" sa myslí akýkoľvek výrobok, ktorý za normálnych alebo odôvodnene predvídateľných podmienok použitia, vrátane trvania, nepredstavuje žiadne riziko alebo len minimálne riziká zlučiteľné s použitím výrobku, považované za

²⁴ Direktíva Rady 92/59/EHS z 29. júna 1992 o celkovej bezpečnosti výrobku. O.J., 1992, L 228, 11/8/1992.

akceptovateľné a vyhovujúce vysokej úrovni ochrany bezpečnosti a zdravia osôb, berúc do úvahy najmä:

- vlastnosti výrobku, vrátane jeho zloženia, balenia, inštrukcií na zostavenie a údržbu;
- účinok na iné výrobky, keď sa dá odôvodnene predvídať, že sa bude používať s inými výrobkami;
- prezentáciu výrobku, označenie, všetky inštrukcie na jeho použitie a zbavenie sa ho a akékoľvek iné označenie alebo informácie poskytnuté výrobcom;
- kategórie spotrebiteľov vážne ohrozených pri používaní výrobku, hlavne deti.

Direktíva dostala podrobnú definíciu "výrobca". Je to:

- výrobca výrobku, ak je etablovaný v Spoločenstve, a akákoľvek iná osoba, ktorá sa prezentuje ako výrobca tým, že pripojí na výrobok svoje meno, obchodnú značku alebo inú charakteristickú značku, alebo osoba, ktorá upravuje výrobok;
- zástupca výrobcu, keď výrobca nie je etablovaný v Spoločenstve, alebo ak v Spoločenstve nie je etablovaný žiadny zástupca, dovozca výrobku;
- iní profesionáli v dodávateľskom reťazci, pokiaľ ich činnosti môžu ovplyvniť bezpečnostné vlastnosti výrobku, uvedeného na trh.

Prezumpcia bezpečnosti: Výrobok sa bude považovať za bezpečný, ak je v súlade so špecifickými ustanoveniami Spoločenstva, upravujúcimi jeho bezpečnosť. Pri absencii takýchto ustanovení musí byť výrobok v súlade so špecifickými aplikovateľnými národnými zdravotnými a bezpečnostnými pravidlami predtým, než sa môže uviesť na trh v členskom štáte, na ktorého území je v obehu. Pri absencii pravidiel Spoločenstva a národných pravidiel sa súlad výrobku musí posúdiť vzhľadom k:

- dobrovoľným národným normám realizujúcim európsku normu;
- technickým špecifikáciám Spoločenstva, ak existujú;
- normám zostaveným v členskom štáte, v ktorom je výrobok v obehu;
- kódexom dobrej praxe čo sa týka zdravia a bezpečnosti v príslušnom sektore;
- stavu umenia a techniky a bezpečnosti, ktorú môžu spotrebiteľia odôvodnene očakávať.

Ďalšie povinnosti výrobcov a distribútorov.

Okrem povinnosti uvádzania len bezpečných výrobkov na trh, majú, v rámci hraníc svojich príslušných činností, nasledujúce povinnosti:

- poskytovať spotrebiteľom relevantné informácie, aby im umožnili posúdiť riziká spojené s výrobkom po celý bežný alebo odôvodnene predvídateľný čas jeho používania, keď takéto riziká nie sú okamžite zjavné bez primeraného varovania, a prijať predbežné opatrenia voči takýmto rizikám;
- prijať opatrenia primerané vlastnostiam výrobkov ktoré dodávajú, aby zaistili, že budú informovaní o rizikách, ktoré môžu tieto výrobky predstavovať a budú môcť podniknúť vhodné kroky, vrátane, v prípade potreby, stiahnutia príslušného výrobku z trhu, aby sa vyhli týmto rizikám. Tieto opatrenia zahŕňajú napríklad, kdekoľvek je to vhodné, označenie výrobkov alebo série výrobkov tak, aby sa dali identifikovať, testovanie vzorky výrobkov uvedených na trh, prešetrovanie uskutočnených sťažností, a stále informovanie distribútorov o takomto monitoringu.

Distribútori (to znamená akíkoľvek profesionáli v dodávateľskom reťazci, ktorých činnosť neovplyvňuje bezpečnostné vlastnosti výrobku) musia konať s náležitou starostlivosťou, aby pomohli zaistiť súlad s požiadavkou celkovej bezpečnosti, najmä nedodávaním výrobkov o ktorých vedia, alebo by mali predpokladať, za základe informácií ktoré majú ako profesionáli, že nespĺňajú túto požiadavku. V rámci hraníc svojich príslušných činností sa zúčastnia monitoringu bezpečnosti výrobkov uvedených na trh, hlavne odovzďávaním informácií o rizikách výrobku a spoluprácou v činnosti uskutočňovanej za účelom predchádzania týmto rizikám.

Direktíva uvádza nereštriktívny zoznam opatrení, ktoré musia byť členské štáty schopné prijať, aby sa posilnil súlad s požiadavkou celkovej bezpečnosti:

- organizovanie vhodných kontrol bezpečnostných vlastností výrobkov, dokonca aj po ich uvedení na trh ako bezpečných, v primeranom rozsahu, až po konečné štádium použitia alebo spotreby;
- vyžadovanie všetkých potrebných informácií od zúčastnených strán;
- odoberanie vzoriek výrobku alebo druhu výrobku a podrobenie týchto vzoriek skúškam bezpečnosti;

- podrobenie marketingu výrobku predchádzajúcim podmienkam navrhnutým kvôli zaisteniu bezpečnosti výrobku a požadovaním, aby sa k nemu pripojili vhodné varovania ohľadne rizík, ktoré tento výrobok môže predstavovať;
- zaistenie informovania osôb, ktoré by mohli byť vystavené riziku z výrobku, vo vhodnom čase a vhodným spôsobom o spomenutých rizikách, okrem iného zverejnením zvláštnych varovaní;
- dočasné zakázanie, na dobu potrebnú na vykonanie rôznych kontrol, každému dodávať, ponúkať dodanie alebo vystavovať výrobok alebo sériu výrobkov, kedykoľvek sa vyskytnú presné a zhodné indikácie, že sú nebezpečné;
- zákaz uvedenia na trh výrobku alebo série výrobkov, ktoré sa ukázali ako nebezpečné a vytvorenie sprievodných opatrení potrebných na zaistenie konania v zhode s týmto zákazom;
- organizovanie účinného a okamžitého stiahnutia nebezpečného výrobku alebo série výrobkov, ktoré sú už na trhu, a v prípade potreby jeho zničenie za primeraných podmienok.

Tieto opatrenia môžu byť adresované, podľa situácie:

- výrobcovi;
- v rámci hraníc ich príslušných činností distribútorom, a najmä strane zodpovednej za prvé štádium distribúcie na národnom trhu;
- v prípade potreby akejkolvek inej osobe.

Perspektíva

Návrh na Direktívu Európskeho parlamentu a Rady z 15. júna 2000 o celkovej bezpečnosti výrobku²⁵: Po správe Komisie o skúsenostiach získaných pri aplikácii Direktívy 92/59/EHS je tento návrh zameraný na zrevidovanie tejto direktívy.

Rozsah direktívy sa rozšíril na niektoré služby a výrobky, ktoré nie sú určené spotrebiteľom. Povinnosti výrobcov a distribútorov sa rozšírili a vyjasnili; Navyše, okrem iného sa vyjasnili nasledujúce body: spojenie medzi direktívou a sektorovou legislatívou Spoločenstva; komunikácia, výmena a dôvernosť informácií; činnosť Spoločenstva v situáciách bezprostredného rizika.

²⁵ Nepochikované v Oficiálnom vestníku.

12. Nebezpečné napodobeniny²⁶.

Táto direktíva zakazuje marketing, import a aj výrobu aj export výrobkov, ktoré, keďže sa môžu pomýliť s potravinami, ohrozujú zdravie alebo bezpečnosť spotrebiteľov. Cieľom tejto direktívy je aproximovať zákony členských štátov v tejto oblasti.

Presnejšie povedané, táto direktíva sa týka výrobkov, ktoré, hoci nie sú potravinami, majú tvar, vôňu, farbu, vzhľad, balenie, označenie, objem alebo veľkosť také, že je pravdepodobné, že spotrebiteľia, najmä deti, si ich pomýlia s potravinami a následne si ich dajú do úst, alebo ich budú cmúľať alebo prehltnú, čo môže byť nebezpečné a môže spôsobiť napríklad udusenie, otravu alebo perforáciu alebo upchatie zažívacieho traktu.

13. Predaj spotrebného tovaru a s ním spojené záruky²⁷.

Účelom tejto direktívy je aproximácia zákonov, smerníc a administratívnych ustanovení členských štátov o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a s ním spojených záruk, aby sa zaistila jednotná minimálna úroveň ochrany spotrebiteľa v kontexte vnútorného trhu, vytvorením spoločného súboru minimálnych pravidiel spotrebiteľského práva, platného bez ohľadu na to, kde v rámci Spoločenstva bol tovar kúpený. Keďže hlavný zdroj sporov medzi spotrebiteľmi a predajcami sa týka toho, že tovar nezodpovedá zmluve, cieľom tejto direktívy je aj aproximovať národné legislatívy upravujúce predaj spotrebného tovaru v tomto smere.

Ako vo väčšine direktív týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa sa to týka len predaja spotrebného tovaru zákazníkovi, čím sa myslí fyzická osoba, ktorá koná za účelmi, ktoré sa netýkajú jej obchodu, podnikania alebo profesie.

Spotrebný tovar je definovaný ako akýkoľvek hmotný hnutelný predmet, s výnimkou:

- tovaru predaného spôsobom exekúcie alebo inak mocou zákona;
- vody a plynu, keď nie sú navrhnuté na predaj v obmedzenom objeme alebo stanovenom množstve;

²⁶ Direktíva Rady 87/357/EHS o aproximácii zákonov členských štátov týkajúcich sa výrobkov, ktoré, keďže sa javia iné než sú, ohrozujú zdravie alebo bezpečnosť spotrebiteľov, O.J., 1987, L192,

²⁷ Direktíva 99/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a s ním spojených záruk, O.J., 1999, L 171, 7/7/1999.

- elektrickej energie;
- členské štáty môžu vylúčiť aj tovar z druhej ruky, predávaný na verejnej aukcii, kde majú zákazníci možnosť osobne sa zúčastniť predaja.

Do rozsahu tejto direktívy spadajú aj zmluvy na dodanie spotrebného tovaru, ktorý sa má vyrobiť.

Princíp, ktorý stanovuje predajcom táto direktíva je, že sú povinní dodať spotrebiteľovi tovar, ktorý je v súlade so zmluvou o predaji.

O spotrebnom tovare sa predpokladá, že je v súlade so zmluvou, ak vo chvíli dodania spotrebiteľovi:

- zodpovedá opisu poskytnutému predajcom a má kvality tovaru, ktorý predajca ponúkol spotrebiteľovi ako vzorku alebo model;
- vyhovuje akémukoľvek konkrétnemu účelu, pre ktorý ho spotrebiteľ vyžaduje a ktorý oznámil predajcovi v čase uzavretia zmluvy, a ktorý predajca akceptoval;
- vyhovuje účelom, na ktoré sa tovar toho istého typu bežne používa;
- prejavuje kvalitu a výkon, ktoré sú bežné pre tovar toho istého typu a ktoré môže spotrebiteľ odôvodnene očakávať vzhľadom na charakter tovaru a berúc do úvahy verejné vyhlásenia o špecifických vlastnostiach tovaru, vyslovené o ňom predajcom, výrobcom alebo jeho zástupcom, najmä v reklame alebo na označení.

Predajca nie je viazaný verejnými vyhláseniami, vyslovenými výrobcom alebo jeho zástupcom, ak:

- preukáže, že nebol, a odôvodnene nemohol byť, informovaný o príslušnom vyhlásení;
- preukáže, že do doby uzavretia zmluvy už bolo vyhlásenie opravené ; alebo,
- preukáže, že rozhodnutie kúpiť spotrebný tovar nemohlo byť ovplyvnené vyhlásením.

Akýkoľvek nedostatok súladu, ktorý je výsledkom nesprávnej inštalácie spotrebného tovaru, sa považuje za ekvivalent nedostatku súladu tovaru, ak inštalácia tvorí časť zmluvy o predaji tovaru a tovar inštaloval predajca sám, alebo na svoju zodpovednosť. Toto platí rovnako, ak výrobok, ktorý je určený na inštaláciu spotrebiteľom, inštaluje spotrebiteľ a nesprávnu inštaláciu treba pripísať nedostatkom v inštrukciách o inštalácii.

Predajca je zodpovedný za akýkoľvek nedostatok súladu, ktorý existuje pri dodaní tovaru a ktorý sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru, okrem prípadu, keď vo

chvíli podpísania zmluvy o predaji spotrebiteľ vedel, alebo odôvodnene mohol byť informovaný o nedostatku súladu so zmluvou.

O akomkoľvek nedostatku súladu, ktorý sa prejaví do šiestich mesiacov od dodania tovaru sa bude predpokladať, že existoval v čase dodania, okrem prípadu, keď:

- tento predpoklad nie je v súlade s charakterom tovaru alebo charakterom nedostatku súladu;
- sa dokáže opak.

Ako už bolo spomenuté, predajca je zodpovedný spotrebiteľovi za akýkoľvek nedostatok súladu, ktorý existuje v čase dodania tovaru. Keď je predajca upozornený na nedostatok súladu, spotrebiteľ bude oprávnený žiadať:

- aby bol tovar uvedený do súladu bezplatne opravou alebo výmenou, v primeranej dobe a bez spôsobenia väčších nepríjemností spotrebiteľovi;
- ak je oprava alebo výmena nemožná alebo neúmerná, alebo ak predajca nenapravil nedostatok v primeranej dobe alebo bez spôsobenia väčších nepríjemností spotrebiteľovi, o primerané zníženie ceny alebo o zrušenie zmluvy.

Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak je nedostatok súladu bezvýznamný.

Členské štáty môžu tiež zabezpečiť, aby spotrebiteľ, aby mohol profitovať zo svojich práv, musel informovať predajcu o nedostatku súladu v rámci dvojmesačného obdobia od dátumu, keď zistil nedostatok súladu.

Keď je konečný predajca zodpovedný spotrebiteľovi za nedostatok súladu, ktorý je výsledkom konania alebo opomenutia výrobcu, predchádzajúceho predajcu v tom istom reťazci zmlúv alebo akéhokoľvek iného sprostredkovateľa, konečný predajca bude oprávnený hľadať právnu cestou nápravu voči zodpovednej osobe alebo osobám v reťazci zmlúv, podľa podmienok národného práva (právo na odškodnenie).

Obchodná záruka bude právne záväzná podľa podmienok stanovených v záručnom vyhlásení a príslušnej reklame. Záruka:

- stanoví, že spotrebiteľ má zákonné práva podľa aplikovateľnej národnej legislatívy upravujúcej predaj spotrebného tovaru a vysvetlí, že tie práva nie sú ovplyvnené zárukou,

- vysvetlí jednoduchým zrozumiteľným jazykom obsah záruky a základné údaje potrebné pre uplatnenie nárokov podľa tejto záruky, najmä dĺžku trvania a územný rozsah záruky, ako aj meno a adresu ručiteľa.

Na žiadosť spotrebiteľa mu bude záruka daná k dispozícii písomne alebo v inom stálom jemu dostupnom médiu. V rámci svojho vlastného územia môže členský štát, v ktorom je spotrebný tovar uvedený na trh, zabezpečiť, aby bola záruka navrhnutá v jednom alebo viacerých oficiálnych jazykoch Spoločenstva.